社交礼仪 规范与技巧

SHEJIAO LIYI

GUIFAN YU JIQIAO



规范与技巧丛书

王平辉◎编著

广西人民出版社

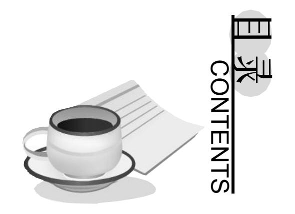
图书在版编目（CIP）数据

社交礼仪规范与技巧/王平辉编著. —南宁：广西人民出版社，2008.6
ISBN 978-7-219-06094-0
Ⅰ. 社… Ⅱ. 王… Ⅲ. 人间交往－礼仪
IV. C912.1
中国版本图书馆 CIP 数据核字（2008）第 026155 号

监　　制　江　淳　彭庆国
项目策划　杨　冰　郑　洁
责任编辑　杨　冰　郑　洁
责任校对　彭青梅　周月华　张泉英
装帧设计　王　霞

出版发行　广西人民出版社
社　　址　广西南宁市桂春路 6 号
邮　　编　530028
网　　址　http://www.gxpph.cn
印　　刷　广西大一迪美印刷有限公司
开　　本　710 毫米 × 990 毫米　1/16
印　　张　16
字　　数　243 千字
版　　次　2008 年 7 月第 1 版
印　　次　2008 年 7 月第 1 次印刷
书　　号　ISBN 978-7-219-06094-0/C · 207
定　　价　24.80 元

目录 CONTENTS



第一章 礼仪文化概述





- 礼仪的起源和发展
- 社交礼仪的功能
- 现代社交礼仪概述



一、礼仪的起源和发展

中国具有五千年文明史，素有“礼仪之邦”之称，中国人也以其彬彬有礼的风貌而著称于世。礼仪文明作为中国传统文化的一个重要组成部分，其内容十分丰富，对中国社会历史发展起了广泛深远的影响。礼仪所涉及的范围十分广泛，几乎渗透于中国古代社会的各个方面。礼仪究竟何时何故而起，自古以来，人们做过种种探讨，归纳起来，大体有以下几种礼仪起源说：天神生礼仪；礼为天、地、人的统一体；礼产生于人的自然本性；礼为人性和环境矛盾的产物；礼生于理，起于俗。

礼仪起源的本质是治人之道，是鬼神信仰的派生物。人们认为一切事物都有看不见的鬼神在操纵，履行礼仪即是向鬼神讨好求福。因此，礼仪起源于鬼神信仰，也是鬼神信仰的一种特殊体现形式。

在人类社会的萌芽时期——原始社会时期，礼仪便随着人类社会的出现和发展而开始自身的开发与传递。以下为我国社交礼仪的大致变更情况。

礼仪的创始期——新石器时期。半坡遗址、仰韶文化及有关资料表明，当时人们已经注意尊卑有序，男女有别。

礼仪的形成时期——青铜时代。原始社会解体，向奴隶社会过渡，劳动活动升温，推翻殷王朝，取而代之的是周朝，《周礼》的产生，将人们的行为举止、心理情操系统地纳入一个尊卑有序的模式之中，要求人们依礼而行。

礼仪的发展变更时期——西周末期。出现了所谓的“礼崩乐坏”的局面，春秋战国时期，相继涌现出孔子、孟子等思想圣人，发展和

革新了礼仪理论。孔子认为：不学礼，无以立，要做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿动”，并系统地阐述了礼仪的本质与功能，在《论语》里有74处谈到礼仪，要求人们用规范约束自己的行为，所以他是主张以礼治国的最有代表性的人物。古之礼的内涵分为两个方面：一是典章制度，如各朝代的典章制度；二是社会一切人的行为和举止规范，这是典章在具体实施过程中的具体形式。

礼仪的强化、衰落时期——唐、宋、明、清。秦始皇吞并六国统一中国，建立了中国历史上第一个封建王朝，成为后来延续两千多年的封建体制的基础。汉代、唐代、宋代，礼仪研究硕果累累，特别是宋代家庭礼仪的发展是一个特点，主要代表人物有司马光、朱熹等，代表作有《速水家仪》、《朱子家礼》等。明代时，交友之礼完善，忠、孝、节、义等礼仪日趋繁多。清代后期，清王朝政权腐败，民不聊生，古代礼仪盛极而衰，一些西方礼仪传入，北洋新军的陆军开始用西方军队的举手礼等代替传统的打千礼等。

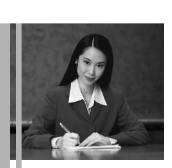
整体上来说，礼仪是人们在不同历史、风俗、宗教、制度和潮流的影响下，在社会的各种具体交往中为表示互相尊重，在仪表、仪容、仪态、仪式、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的规范与程序。它是指导和协调个人、团体、民族之间、外交事务乃至国家关系，在社会交往中处理相互关系言行举止的准则。

所谓礼仪，即礼节与仪式。礼仪不仅是一种规则，也是一种风度、一种美德、一种教养。

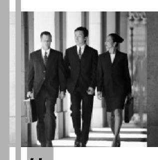
“礼仪”具体而言，是指行礼的仪式，而“礼义”与“礼仪”的含义完全不同。“礼义”的“礼”，泛指我国古代的社会规范和道德规范，是社会的法则、规范、仪式的总称。《仪礼》、《周礼》、《礼记》合称为“三礼”。“三礼”是我国最早最重要的礼仪论著。礼仪通常是指在大型或隆重的场合为表示重视、尊重、敬意所举行的合乎礼貌、礼节的要求和仪式。

礼仪是指处于一定社会关系中的人们在相互交往中共同认可和遵守的行为规范和准则，本质上反映了人与人之间的恭敬谦让之心、尊重爱护他人之举、待人接物的仪式、廉洁俭朴的风范以及文明高雅、不卑不亢的处世之道。礼仪修养则是对人际交往行为规范和准则的认知程度和水平的综合检测。

礼仪不仅是思想道德的重要组成部分，也是反映精神文明的重要形式；礼仪不仅反映一个人的精神面貌，更能折射出一个单位、一个地区乃至整个社会的道德风尚。随着社会交往的扩大和地球村落的形成，不同族群与不同文化信仰的地域之间日益频繁的交往以及不同类型文化的交流与碰撞，使得世界各地的礼仪习俗出现大规模、多方位的磨合与融合。诸多礼仪精神内涵不断交融，在保持多元化固有礼仪传统的同时，一个体现了普遍性、共同性、继承性、差异性和时代发展性的新礼仪时代在尊重、适度和自律的基础上逐渐形成。







二、社交礼仪的功能

掌握娴熟的社交礼仪，不仅能够帮助我们树立良好的个人形象，还能帮助我们树立优秀的组织形象。社交礼仪行为是信息性很强的行为，人们在通过礼仪行为获得信息的同时，不仅在传递信息，还在联络感情。表达和联络感情是社交礼仪的重要目的，礼仪行为必须以感情为基础，力争感情相通、相融，最终达到增进友谊、增加了解、达成谅解的目的。社交礼仪在个人社交圈中能为个人交往架设友谊的桥梁，在组织的交往中能为彼此之间互相了解、增进友谊带来事半功倍的效果。

社交礼仪的功能概括地说，是表示人们不同地位的相互关系和调整、处理人们相互关系的手段。

社交礼仪的功能表现在以下几个方面：

1.尊重的功能：向对方表示尊敬、表示敬意，同时对方也还之以礼，礼尚往来，有礼仪的交往行为，蕴含着对彼此的尊敬。

2.约束的功能：礼仪作为行为规范对人们的社会行为具有很强的约束作用。礼仪一经制定和推行，经年积淀，便成为社会习俗和社会行为规范。任何一个生活在某种礼仪习俗和规范环境中的人，都会自觉或不自觉地受到该礼仪的约束。自觉接受礼仪约束的人是“成熟的人”的标志。不接受礼仪约束的人，社会就会以道德和舆论的手段来对他加以约束，甚至以法律的手段来强迫。

3.教化的功能：礼仪具有教化功能，主要表现在两个方面：一方面，礼仪有尊重和约束作用。同时，礼仪作为一种道德习俗，它对全

社会的每个人，都有教化作用，都在施行教化。另一方面，礼仪的形成、完备和约定俗成，会成为一定社会传统文化的重要组成部分，它以“传统”的力量由老一辈传递给新一代，世代相继、世代相传。在社会进步中，礼仪的教化作用具有极为重大的意义。

4.调节的功能：礼仪具有调节人际关系的功能。一方面，礼仪作为一种规范、程序，作为一种文化传统，对人们之间相互关系模式起着规范、约束和及时调整的作用；另一方面，某些礼仪形式、礼仪活动可以化解矛盾，建立新关系模式。

三、现代社交礼仪概述

人类区别于动物的一个显著特征是人类的社会性。人类活动不但受自然规律的影响和制约，而且还受社会规律以及由社会规律决定的各种社会规范的影响和制约。在这些社会规范中，除了道德规范和法律规范以外，还有一个很重要的方面，这就是礼仪规范。礼仪，作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化，始终以某种精神的约束力支配着每个人的行为，从一个人对它的适应和掌握的程度，可以看出他的文明与教养的程度。因此，礼仪是人类文明进步的重要标志。

礼仪这门学科，具有十分丰富的内容和复杂的结构。为了正确理解和把握一系列礼仪规范，有必要先阐明礼仪的本质。它的本质是一种规定，这可以通过礼仪本身揭示出来。这里主要介绍礼仪的含义、特点和礼仪的基本内容。

（一）社交礼仪的含义

在欧洲，“礼仪”一词最早见于法语的“etiquette”，原意是“法庭上的通行证”。作为法庭，无论是在古代还是在现代，为了展示司法活动的威严性，保证审判活动能够合法有序地进行，既要求保证气氛庄严肃穆，又要求所有进入法庭的人员必须十分严格地遵守法庭纪律。例如，按照《中华人民共和国刑事诉讼法》和《人民法院组织法》等法规规定，为了保证法庭的特有气氛和特殊秩序，开庭之前

应由书记员当庭宣读法庭纪律。这些纪律包括不准大声喧哗，未经审判长许可不准提问，未经法庭许可不准摄影、录像等等。

古代的法国法庭也有类似的规定，不过它不是当庭宣读，而是将其写在或印在一张长方形的“etiquette”（通行证）上，发给进入法庭的每一个人，作为其入庭后必须遵守的规矩或行为准则。由于在社会交往中，人们也必须遵守一定的规矩和准则，才能体现文明人的特有风范，才能保证文明社会得以正常维系和发展，所以，当“etiquette”一词进入英文后，便有了“礼仪”的含义，意即“人际交往的通行证”。后来，经过不断的演变和发展，“礼仪”一词的含义逐渐变得明确起来，并独立出来。







中国作为一个具有悠久文化的文明古国，早在《礼记·曲礼》中就记载有大量古代礼仪，以饮食的仪容为例，食礼告诫人们吃饭时不要把饭窝成一团搁在碗里，喝汤的时候别让汤倾流不止，咀嚼的时候不要发出声音，不要把咬过的鱼肉放回食盘，不要当众剔牙等等。

在古代，中国是最讲究礼仪的国家，东亚诸国也深受中国传统礼仪的熏染，例如朱熹的《朱子家礼》催生了保留至今的韩国礼仪，今日日本也在很大程度上保留着中国古代礼仪的痕迹。“礼仪”一词，很早就被作为典章制度和道德教化使用。

我们现在所说的礼仪，在我国古代就叫做“礼”。《康熙字典》里把“礼”解释为“履也，所以事神致福也”。礼仪是原始人为祭祀天地神明，保佑风调雨顺；祈祷祖先显灵，拜求降福免灾而举行的一项敬神拜祖的仪式。这表明：第一，我国古代人十分重视礼仪；第二，必须严格地把“礼”与其他类似的东西区别开来。《周礼》中说：“礼也者，理之不可易者也。”孔夫子也曾经说过：“礼者理也。”由此可见，古代人把礼仪就理解为道理，讲礼就是讲理，讲礼仪就是讲道理，就是谦让、礼让之举。而这个道理不是其他什么道理，而是专指正确的人与人之间各种关系的道理。因此，礼仪就是人们在长期社会实践过程中不断总结提炼，而成为定型了的人与人之间关系中应该遵守的规矩。这就是我们现在所说的礼仪的真谛。

据史书记载，我国自夏朝开始，人们就逐渐总结出了一些礼仪方式，这是我国礼仪的雏形。到了商代，礼仪已经被人们广泛接受，上至统治者，下至平民百姓无不讲究礼仪。周朝时期，礼仪已经发展成为一

种制度，达到相当完备的程度，在《周礼》和《仪礼》中都有许多记载。古代的礼仪，不论是奴隶制社会还是封建制社会都是纵向的，是等级制的礼仪制度，君臣、父子、长幼、男女的次序是绝对不能动摇的。此外，古代社会的礼仪还具有神秘性和迷信化的倾向，有些地方礼仪的宗教色彩也很浓厚。这些都是与当时的社会环境和提倡礼仪的动机紧密联系在一起的，随着时间的推移，礼仪必然会发生诸多的变动与异化。

在古汉语中，“礼”主要包含三层意思：第一，我国奴隶社会和封建社会的等级制度，以及与之相适应的一整套礼节仪式。如《论语·为政》：“殷因于夏礼，所损益，可知也。”《礼记·曲礼上》：“礼不下庶人，刑不上大夫。”第二，表示尊敬和礼貌。《左传·襄公二十二年》：“执事不礼于寡君。”（执事：指晋国国君。寡君：指郑国国君）第三，礼物，即赠送的物品。《晋书·陆纳传》：“及受礼，唯酒一斗，鹿肉一柈。”

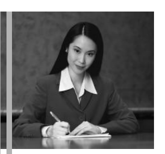
“仪”既指容貌和外表，又指礼节和仪式。著名作家梁实秋先生在其《秋室杂文·谈礼》中说：“礼是一套法则，可能有官方制定的成分在内，亦可能有世代沿袭的成分在内，在基本精神上还是约定俗成的性质，行之既久，便成为大家公认的一套规则。”

日本是一个相当讲究礼仪的国家。当代礼仪专家松平靖彦先生《正确的礼仪》一书中认为：“礼仪是人们在日常生活中为保持社会正常秩序所需要的一种生活规范……礼仪本身包含人们在社会生活中应予遵守的道德和公德，人们只有不拘泥于表面的形式，真正使自己具备这种应有的道德观念，正确的礼仪才得以确立。”从而，在礼仪和道德的相互关系上揭示了礼仪的本质。

从古今中外对于礼仪的描述中，我们可以发现，所谓礼仪，从广义上讲，指的是一个时代的典章制度；从狭义上讲，指的是人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成，既为人们所认同，又为人们所遵守，以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神、要求的行为准则或规范的总和。

礼仪的上述含义主要表达了以下几层意思：

第一，礼仪是一种行为准则或规范。礼仪表现为一定的章法。所谓“入乡随俗，入境问禁”，就是说你要进入某一地域，你就要对那里的人的习俗和行为规范有所了解，并按照这样的习俗和规范去行动，这才是有礼的。





第二，礼仪准则或规范是一定的社会中人们约定俗成、共同认可的。在社会实践中，礼仪往往首先表现为一些不成文的规矩、习惯，然后才逐渐上升为大家认可的，可以用语言、文字、动作来作准确描述和规定的行为准则，并成为人们自觉学习和遵守的行为规范。

第三，讲究礼仪的目的是为了实现社会交往各方的互相尊重，从而达到人与人之间关系的和谐。在现代社会，礼仪可以有效地展现施礼者和受礼者的教养、风度与魅力，体现着一个人对他人和社会的认知水平、尊重程度，是一个人的学识、修养和价值的外在表现。一个人只有在尊重他人的前提下，自己才会被他人尊重，人与人之间的和谐关系，也只有在这种互相尊重的过程中，才会逐步建立起来。所以，从某种意义上可以说，遵守礼仪是人获得自由、平等的重要手段和途径之一。

作为21世纪的中国人，我们不但要不断吸收不同文化信仰地域的礼仪文化，还要继承和发扬古代礼仪的优良传统。古代礼仪优良传统的含义和特征主要有：（1）既由历史沿传而来，又经过实践的长期检验。（2）既是相对稳定，又在动态中发展。（3）既由群体创造而来，又是规范群体的行为准则。（4）既是行为规范的“小事”，又都是从“小事”中体现。

那么，需要继承和发扬古代礼仪的优良传统有哪些呢？

①尊老敬师的优良传统；

②讲究礼让的优良传统；

③待人以诚的优良传统；

④相互理解的优良传统；

⑤礼貌待客的优良传统；

⑥尊重妇女的优良传统；

⑦维护祖国和民族尊严的优良传统。

现代社交礼仪具体表现为礼节、礼貌、仪式、仪表等。礼节即礼仪节度，指人们在社会交际过程中表示致意、问候、祝愿等惯用形式。《礼记·儒行》：“礼节者，仁之貌也。”礼貌，指人们在相互交往过程中表示敬重、友好的行为规范。仪式，泛指在一定场合举行的具有专门程序、规范化的活动。《说文解字》说：“仪，度也。”本意指法度、准则、典范。后引申为礼节、仪式。仪表指人的外表，包括容貌、服饰、姿态、举止等方面。

总之，现代社交礼仪是现代人们用以沟通思想、联络感情、促进

了解的一种行为规范，是现代交际不可缺少的润滑剂。

（二）社交礼仪的特点

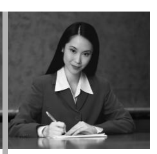
社交礼仪的特点主要有普遍性、继承性、差异性、时代性以及发展性等。

1.普遍性。古今中外，从个人到国家，礼仪无时不在，无处不在。凡是有人类生活的地方，就存在着各种各样的礼仪规范。远古时候，人类为求生存而祭神以求保护，这种礼仪形式至今在一些地区依然存在，如在春节时，家家户户要摆起烛台祭祖宗，祭天神、地神和灶神，以求来年风调雨顺、合家幸福。这是人类一种美好愿望的寄托，长久作为一种礼仪而存在。现代社交礼仪的内容已渗透到社会的方方面面，从政治、经济、文化领域，到人们的日常生活，礼仪活动普遍存在。比如，大到一个国家的国庆庆典，小到一个企业公司的开张志喜，再到人们日常生活中的接待、见面谈话、宴请等，均需要讲究礼仪规范，遵守一定的礼仪行为准则。

礼仪是人类在社会生活的基础上产生的行为规范，全体社会成员均离不开一定礼仪规范的制约。在生活中，许多礼仪的存在具有很强的普遍性，无时无刻不在约束着人们的行为规范，反映着人们对真善美的追求愿望。比如，最简单的问候语“你好”、“再见”等，这几乎是全世界通用的一种问候礼节，具有绝对的普遍性。

2.继承性。在礼仪发展的源流中，礼仪文化的发展是取其精华，去其糟粕的过程。那些反映人们的精神风貌、代表人们道德水平和气质修养的健康高尚的礼仪得到了肯定和发扬，而那些复杂烦琐的繁文缛节正在不断减少。比如古代的磕头跪拜礼早已被现代的握手敬礼所替代，而那些“温良恭俭让”、“尊老爱幼”的行为规范则得到了弘扬。以往老人生日寿辰时，晚辈行祝寿礼仪，置办寿辰酒宴以祝老人福寿无疆、万事如意，而如今的年轻人除了摆寿酒外，还在电台点歌、在电视台点节目以祝老人生日快乐、寿长福远。这种变迁不仅反映了人类礼仪的一脉相承，也反映了礼仪在继承过程中得到了丰富发展，更突出了人类对那些代表礼仪本质东西的倾心向往。可见，礼仪变化的继承性必将随着人类历史的不断进步而发展。

3.差异性。人说“百里不同风，千里不同俗”，不同的文化背景产生不同的礼仪文化，不同的地域文化决定着礼仪的内容和形式。我国疆土辽阔，是一个多民族大家庭，不同的民族，其风俗习惯、礼仪文化各有千秋。譬如见面问候致意的形式就大不一样，有脱帽点头致意的，有拥抱的，有双手合十的，有手抚胸口的，有口碰脸颊的，更多的还是握手致意。这些礼仪形式的差异均是由不同地方风俗文化决定的。







礼仪的差异性除了地域性的差异外，还表现在礼仪的等级差别上，对不同身份地位的对象施以不同的礼仪。同样是宴会就会因招待对象的身份地位高低的差别而有所不同，身份和地位高的，可能就会受到更高级的款待；身份和地位低的，受款待相对就低一等。

4.时代性。礼仪作为一种文化范畴，必然具有浓厚的时代特色。任何时代的礼仪由于其时代的特性和内容，往往就决定了它的表现。比如，礼仪本起源于原始的祭祀，因而人类最初的礼仪是从祭神开始的，例如古代把裸体怀孕妇女的陶塑像作为生育女神来祭拜，这正是基于人类在蒙昧时期无法更好地保护自己而产生的强烈的对生殖崇拜的一种礼仪表现。

时代的特色对文化冲击的烙印是巨大的，可以说，每个时代的文化都是时代变迁的缩影，而礼仪文化也是如此。如辛亥革命的爆发，猛烈地冲击了封建社会的上层建筑及其意识形态，也影响到了人们日常生活的方方面面，于是造就了一代新风尚。据1912年3月5日《时报》记载：“中华民国成，清朝灭，总统成，皇帝灭……新礼服兴，翎顶补服灭，剪发兴，辫子灭，爱国帽兴，瓜皮帽灭，放足鞋兴，菱鞋灭，鞠躬礼兴，跪拜礼灭，卡片兴，大名刺灭……”

可见礼仪文化总是一个时代的写照。

5.发展性。时代总在不断地前进，礼仪文化也不是一成不变的，而是随着社会的进步不断发展。一方面，礼仪文化随时代的不断进步而时刻发生着变化。另一方面，随着国家对外交往的不断扩大，各国的政治、经济、思想、文化等诸种因素的互相渗透，我国的传统礼仪自然也被赋予了许多新鲜的内容。礼仪规范更加国际化，礼仪变革向符合国际惯例的方向发展。如何形成一整套既富有我们国家传统特色、同时又符合国际惯例的礼仪规范已成为必需。这种礼仪文化的培养和形成有助于我们的国家走向世界，更好地与国际接轨，成为“地

球村”上一个真正的礼仪之邦。

礼仪规范的这种发展性总是与时代精神密切地结合在一起。礼仪文化的发展总是受时代发展变化的推动,时代不前进,礼仪文化的内容自然也不会得到很好的发展。时代性、发展性和继承性都是相辅相成的。总而言之,随着时代的不断进步,人类的礼仪规范必将更为文明、优雅、实用。

(三)社交礼仪的意义

在当代社会里，国家与国家、民族与民族、团体与团体、个人与个人之间的接触和交往越来越频繁，有政治往来、军事接触、体育比赛、文化交流、学术讨论、科技协作、商业贸易、情报交换、信息沟通等，在这些活动中，处处需要适当的礼仪方式，使相互的交流能达到预期目的和满意效果。

从我们日常生活来说，经济生活所占的分量最大，包括家庭生活、邻里相处、同事往来、亲友交往，还有大量的出行、购物、参加各种活动，都要与陌生人相遇和交往。所以，可以这样说，凡是与他人接触、与社会交往都时刻离不开礼仪知识，几乎是每一言、每一行都需要礼仪修养。每个人都会有亲身的体验。

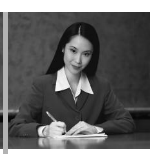
我国古代有“礼以节人”的说法，孔夫子也曾经这么说过：“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子。”这里所说的“质”就是本质、人格、人的品德修养，“文”就是仪表、举止和言谈。单是人品优良，而行为举止不合礼仪要求，就会使人感到粗俗、野蛮；只注重表面的礼节方式，而没有崇高的品德修养，就必定使人感到虚伪、浮华，甚至厌恶。

现代社会文明程度的提高，自然促进了人的素质的提高，人对礼仪文化也就更重视，在当今社会学习现代社交礼仪具有深远的意义。

首先,学习礼仪是适应开放型社会的需要。礼仪的学习能够帮助你顺利地走向社会,走向世界,适应不断变化的形势,能够更好地树立起自身的形象,在与人交往中给人留下彬彬有礼、温文尔雅的美好印象。

其次，学习礼仪是适应市场经济和新自由时代发展的需要。市场经济和新自由时代的发展带来了大范围的分工协作关系和商品流通关系，促进了人与人之间、组织与组织之间、地域与地域之间的相互依赖和相

互合作，同时更带来了激烈的市场竞争。这对于一个企业或一个行业而言，就更需要积极地适应这种由卖方市场向买方市场的转变，而这种转变总是需要具体的人去实施、操作的，实践者如不懂得现代的社交礼仪，就很难在市场上站稳脚跟。在市场经济的氛围下，人们需要尽可能多地了解学习社交礼仪的知识，帮助自己顺利走向市场、立足市场。







再次，学习礼仪是适应现代信息社会的需要。现代信息社会飞速发展的传播沟通技术和手段日益改变着人们传统的交往观念和交往行为。尤其是人们交往的范围已逐步从人际沟通扩展为大范围的公众沟通，从面对面的近距离沟通发展为不见面的远程沟通，从慢节奏、低频率的沟通变为快节奏、高频率的沟通。这种现代信息社会的人际沟通的变化向人类社交礼仪的内容和方式均提出了更高的要求。如何在这种沟通的条件下，实现有礼有节的交往，创造“人和”的境界，这是学习礼仪的另一意义。

最后，学习礼仪是争做现代文明人的需要。我们生活在新式社会之中，人与人的交往越来越密切。学习社交礼仪，它可以免除你交际场上的胆怯与害羞，它可以给你指点交际场中的迷津，它可以使你平添更多的信心和勇气，使自己知礼懂礼，做一个有教养的、有礼貌的、受人欢迎的现代人。

（四）社交礼仪的职能

社交礼仪作为人类的行为规范和准则，必然具有其内在的职能。综合来说，社交礼仪具有四大职能：第一是塑造形象；第二是沟通信息；第三是联络感情；第四是增进友谊。

1.塑造形象。

塑造形象是现代社交礼仪的第一职能，包括塑造个人形象和组织形象两方面。

人类之间存在着息息相关的各种社会关系。这种社会关系包含有两方面内容：第一，人人均生活在一定的国家，归属于一定的民族和阶层，因而人人都处于一种宏观关系中；第二，人人都有自己的亲朋好友、同事、上下级等人际联系，因而人人均处于一种微观关系中。在社会生活中每个人均以自己特定的身份和角色与人相处。有时人们以

个人身份去待人接物,此时表现的纯粹是个人形象;而有时人们又以个人形式代表组织去与人相处，此时表现的就是组织形象。故人们在现代社会交往中，总是以两种形象出现，一种是个人形象，一种是组织形象。社交礼仪就其职能而言，不仅能帮助树立良好的个人形象，还能帮助树立优秀的组织形象。

（1）个人形象塑造。在人类社会生活的大部分时间里，人们代表着自身的存在意义，而以个体形象出现在生活中。当今社会，在人们普遍重视气质的前提下，人们也普遍重视起人类质量的诸多标准。这些标准就是社会礼仪的规范。

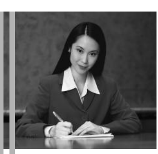
个人形象是否优美,很大程度上是通过个人的风度体现出来的。比如,一个人的言谈举止如果得体优雅、风趣幽默,那么大家会认为他很美。同时，如果他在装束打扮上非常邋遢肮脏，那么即便他言语动听，同样也是不美的。个人形象之美是多方面的，不仅需要有丰富的内涵，也需有外在的表现。现代社交礼仪不仅可以丰富你的内涵,同时还可以教会你许多外在的礼仪规范，使你成为一个真正受欢迎的人。

（2）组织形象塑造。人总是社会的人,大部分的人总隶属于一个部门、一个公司，即人是组织化的个人。人在工作中，总是代表着自己为之工作的组织的利益，显然，工作中的各种形象也就代表着组织的形象。比如，作为一个秘书，他的职业角色决定了他的工作性质，自然也决定了他应有的组织形象。工作时，你更多的是隶属于组织，故你的待人接物必须注重组织规定的礼仪要求。与个人交往时,你若不喜欢交往的对象，那么你就可以不必与之交往。但在工作中，你没权选择，工作的需要、组织的形象，是首选的条件。所以，在现代组织管理中，均特别强调员工对组织的忠诚和责任心。这种忠诚和责任心在个人的工作中均应得到充分的体现,如得不到充分体现,那么你个人所代表的组织形象是不佳的，必然会给你所服务的组织带来损害。

经济型社会中，形象就是对外交往的门面和窗口，良好的组织形象可以给组织带来无穷的社会效益。从礼仪角度而言，任何组织内的个人，均应重视社交礼仪的学习和再教育，自觉掌握现代社交礼仪的常识，为塑造良好的组织形象服务。

2.沟通信息。

沟通信息是现代社交礼仪的第二职能。







礼仪行为是一种信息性很强的行为，每一种礼仪行为均可以表达一种甚至多种信息。根据礼仪表现的方式，可以把礼仪分成三种类型：一种是言语礼仪，一种是行为表情礼仪，一种是饰物礼仪。这三种类型的礼仪行为均具有很强的信息性。

言语礼仪是指通过口头或书面语言的方式表达的一种礼仪，即直接用语言来传达的某种礼节，比如问候语“你好”、“早安”、“身体好”、“万事如意”等等。这种礼貌问候语本身就包含一种很强的信息，通过语言本身的字面含义传递给对方这样一种信息，或是祝福，或是尊重，或是一般性礼貌，或是一种随意的问候等等。

行为表情礼仪是指通过人的身体语言来表情达意的一种礼仪行为。人的身体语言属非自然语言，也称无声语言，有时也称“态势语”、“体态语”等。它泛指人际沟通中除却语言信息之外的一切由人类行为所产生的信息。它可作为人们表情达意的一种重要的辅助工具。如果说人的有声语言是人的思想的物质外壳，那么，人的肢体语言可以说是人的行为和情感的物质外壳。按照美国心理学家、人类学家霍尔的看法：无声语言所显示的意义要比有声语言多得多、深刻得多。外国心理学家甚至提出这样一个公式：一个信息的传递=7%词语+38%语音+55%表情。我们且不论此公式有多大科学性，但它强调无声语言在人际传播中所占的比重是很大的。比如握手是社交活动中最频繁的动作，而不同的握手姿势所表达的信息显然不同：用双手紧紧握住对方并使劲摆动，自然表示了一种久别重逢或深深的感激或浓浓的鼓励；松松垮垮握一下对方的手，可能传达不重视或希望快结束等等信息。可见，手势的不同，传递的信息是全然不同的。因此，人们既要通过态势语言准确地表达自己所想传达的信息，同时又要学会准确地猜度他人传递给你的信息。唯有如此，才能在社交活动中如鱼得水。

饰物礼仪是指通过服饰、物品等表达思想的一种礼仪。在社交活动中，人们经常通过服饰打扮或各种物品来表情达意，表达一种礼仪。不同的饰物所具有的礼仪信息是不同的。比如，红色衣服适合喜庆场合，黑色衣服适合隆重、庄严的场合，白色表示纯洁、高尚等等。又比如，现在社交场合盛行的送花礼仪就特别有讲究。花作为一种礼物，在历史发展中，人们已赋予花许多象征意义，所谓的“花语”也即花所能代表传递的信息。比如在欧洲一些国家中，人们习惯用一枝

红蔷薇表示求爱，如回赠一枝香石竹就表示拒绝，紫藤花表示喜欢，水仙花表示尊敬你；送一枝并蒂莲，表示夫妻恩爱；送一颗红豆，表示使人最相思等。在社交活动中，应多多了解“饰物语言”，通过饰物来表情达意，往往能达到“此时无声胜有声”的境界。

3.联络感情。

联络感情是社交礼仪第三大职能。礼仪是人们在社交活动中形成的行为规范和准则，表现为一些礼节、礼貌、仪式等。这些礼节、礼貌等在社交活动中不仅表示一种礼数，更主要的目的就是为了联络双方的感情，为个人或组织营造一个和睦的人际环境和一种顺畅的社会氛围。比如，现代社交礼仪中的宴会礼仪，它作为招待亲朋好友、迎来送往的一种礼节，首先表达的是一种礼数。这种礼数的目的就是为了联络双方的感情，增进互相的了解和信任。宴请已成为社交场合一种有效的礼仪手段。

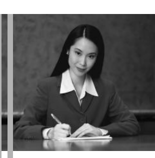
联络感情不仅是社交礼仪的重要职能，也是社交礼仪的一个重要特征。一方面，表达感情、联络感情既是社交礼仪的重要目的，同时，行使礼仪行为的基础又必须是感情。故感情既是行使礼仪的基础，又是礼仪的重要职能。所谓有感而发，礼仪行为也如此，一定的感情基础，才能产生和颜悦色的礼仪行为，否则，礼仪只不过是一套僵化的程序和一种手段而已。我们在一定的社交场合，向对方施行礼仪行为时，只有在真挚的感情基点上，才能让对方感受到你生发出的一系列行为，是真诚的、友好的，否则就会产生虚情假意之嫌。

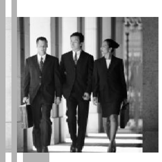
4.增进友谊。

增进友谊是现代社交礼仪的又一职能。现代社会由于通信和传媒的发展，人与人的交往更多地被现代的高科技取代，面对面的人际交往相对减少。一般而言，面对面的人际交往更能加强相互的了解，增进双方的友谊，故在现代社交中，社交礼仪往往能为双方的交往带来意想不到的成功，能迅速地增进双方的友谊，为此后的友好发展铺平道路。

（五）社交礼仪的原则

在社交场合中，如何运用社交礼仪，怎样才能发挥礼仪应有的效应，怎样创造最佳人际关系状态，这与遵守社交礼仪的原则密切相关。





1.真诚尊重的原则。

苏格拉底曾言："不要靠馈赠来获得一个朋友,你须贡献你诚挚的爱,学习怎样用正当的方法来赢得一个人的心。"可见,在与人交往时,真诚尊重是礼仪的首要原则,只有真诚待人才是尊重他人,只有真诚尊重,方能创造和谐愉快的人际关系,真诚和尊重是相辅相成的。

真诚是对人对事的一种实事求是的态度,是待人真心实意的友善表现。真诚和尊重,首先表现为对人不说谎、不虚伪、不骗人、不侮辱人,所谓"骗人一次,终身无友";其次表现为对于他人的正确认识,相信他人、尊重他人,所谓心底无私天地宽,真诚的奉献,才有丰硕的收获,只有真诚尊重对方,才能使双方心心相印,友谊地久天长。

当然真诚尊重是重要的,然而在社交场合中,人们对真诚和尊重的理解也存在着许多误区:一种是在社交场合,一味地倾吐自己的所有真诚,甚至不管对象如何;一种是不管对方是否能接受,凡是自己不赞同的或不喜欢的都一味地抵制排斥,甚至攻击。如果在社交场合中,陷入这样的误区也是糟糕的。故在社交中,必须注意真诚和尊重的一些具体表现,在你倾吐衷肠时,有必要看一下对方是否是自己真能倾吐肺腑之言的知音,如对方压根儿不喜欢听你的真诚的心声,那你就徒劳了。另外,如对方的观点或打扮等你不喜欢、不赞同,也不必针锋相对地批评他,更不能嘲笑或攻击,你可以委婉地提出或适度地有所表示或干脆避开此问题。要表现你的真诚和尊重,在社交场合,切记三点:给他人充分表现的机会,对他人表现出你最大的热情,给对方永远留有余地。

2.平等适度的原则。

在社交场合中,礼仪行为总是表现为双方的,你给对方施礼,自然对方也会相应地还礼于你,这种礼仪施行必须讲究平等的原则,平等是人与人交往时建立情感的基础,是保持良好的人际关系的诀窍。平等在交往中,表现为不要骄狂,不要我行我素,不要自以为是,不要厚此薄彼,更不要傲视一切、目空无人,更不能以貌取人,或以职业、地位、权势压人,而是应该处处时时平等、谦虚待人,唯有如此,才能结交更多的朋友。

适度原则即交往应把握礼仪分寸,根据具体情况、具体情境而行使相应的礼仪,如在与人交往时,既要彬彬有礼,又不能低三下四;既要热情大方,又不能轻浮谄谀;要自尊但不能自负;要坦诚但不能粗鲁;要信人但不能轻信;要活泼但不能轻浮;要谦虚但不能拘谨;

要老练持重，但又不能圆滑世故。

3.自信自律的原则。

自信的原则是社交场合中一个心理健康的原则，唯有对自己充满信心，才能如鱼得水，得心应手。一个充分自信的人，才能在交往中不卑不亢、落落大方，遇到强者不自惭，遇到艰难不气馁，遇到侮辱敢于挺身反击，遇到弱者会伸出援助之手；一个缺乏自信的人，就会处处碰壁，甚至一败涂地。

自信但不能自负，自以为了不起、一贯自信的人，往往就会走向自负的极端，凡事自以为是，不尊重他人，甚至强人所难。那么如何剔除人际交往中自负的劣根性呢？自律原则正是正确处理好自信与自负的又一原则。自律乃自我约束的原则。在社会交往过程中，在心中树立起一种内心的道德信念和行为修养准则，以此来约束自己的行为，严于律己，实现自我教育，自我管理，摆正自信的天平。

4.信用宽容的原则。

信用即讲究信誉的原则。孔子曾有言："民无信不立，与朋友交，言而有信。"强调的正是守信用的原则。守信是中华民族的美德，在社交场合，要守时，约会、会见、会谈、会议等，决不能拖延迟到。更要守约，即与人签订的协议、约定和口头答应他人的事一定要说到做到，所谓言必信，行必果。故在社交场合，如没有十分的把握就不要轻易许诺他人，许诺了却做不到，反会落个不守信的恶名，从此永远失信于人。

宽容的原则即与人为善的原则。宽容是一种较高的境界，《大英百科全书》对"宽容"下了这样一个定义："宽容即容许别人有行动和判断的自由，对不同于自己或传统观点的见解的耐心公正的容忍。"

宽容是人类的一种伟大思想，在人际交往中，宽容的思想是创造和谐人际关系的法宝。宽容他人、理解他人、体谅他人，千万不要求全责备、斤斤计较，甚至咄咄逼人。一言以蔽之，站在对方的立场去考虑一切，是你争取朋友的最好方法。

（六）社交礼仪的表现

礼仪是人们交际过程中的一些行为规范和行为方式，其内容表现的形式是多种多样的，就礼仪使用媒介划分，可以把礼仪表现分为：

语言类礼仪、身体语言类礼仪、饰物类语言礼仪、酒宴类礼仪。

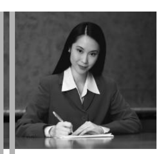
1.语言类礼仪。

根据《辞海》的解释：语言即人类所特有的用来表情达意、交流思想的工具，由语音、词汇、语法构成的符号体系，有口语和书面语之分。由此，语言类礼仪又可以分为语音类、口语类和书面语类三种礼仪形式。

（1）语音类礼仪。指通过不同的语音来表示礼仪的意思，即通过声音的高低、音色、语速、声调来暗示不同的意义。比如，同样是一个“先生，早上好”，用不同的语音来表达，所传递的含义就有所不同。如采用一种平淡的、毫无激情的，甚至是很低的音调来表达的，同用亲切的、富有激情的、高昂的音调所传递的含义就有很大差距。正确使用语音类礼仪显得特别重要。其中应特别注重声音的独特功能。首先，声音表达要让人感到真实、朴实、自然，切忌装腔作势、嗲声嗲气；其次，音量要控制得当，需轻柔时勿高昂，需低沉时勿喧哗。一般情况下，音量总是以适中为宜，音调要注意抑扬顿挫，和谐悦耳。

（2）口语类礼仪。即通过口头语言的方式所表达的各种礼仪，即以谈话的方式表示礼节。这种礼仪往往最多地被使用在人际交往中，与人相见相谈，首先要互相问好，相谈结束，要互相道别，这均是通过口头语言来表达的，故在迎来送往时，口语类礼仪是最常见的。口语类礼仪表达要注意时间原则、地点原则、对象原则。所谓时间原则，即不同的时间应有不同的口语礼仪。比如白天上班时间和晚会时的口语礼仪就不同，上班时，同事相见问声好即可，如在晚会上，那么口语礼仪就应相对复杂些，除了问好之外，还可以给予适当的交流。地点原则即不同的地点口语礼仪的表达应有所区别。对象原则即不同的人应有不同的口语礼仪表示。不同民族、不同国家的人自然有所不同，同一个国家的人，也可能因年龄、职位等的不同而有所区别。

（3）书面语类礼仪。即通过书面语的方式表达的礼仪。这种礼仪行为不是直接在面谈时表现的，而是在非面对面人际交往时所动用的。书面语礼仪往往通过感谢信、贺电、函电、唁电、请柬、祝词等礼仪书信形式来表情达意。书面语礼仪的形式有两大特点：第一，礼节性。书面语礼仪是为了表示一定的礼仪而行使的礼仪行为，所以在交往中，尤其讲究礼到情到。礼尚往来，如对方有祝贺信来，你就应有相应的感谢信去，以表示应有的礼节。第二，规范性。书面语礼仪均有







一定的规范，什么场合用什么礼仪均有讲究。

每一种礼仪自身从内容到形式又有其特定的要求，尤其是语言上更有特别的讲究，即语言表达要准确、简练、有分寸。所谓语言准确即表达时要正确、明白、不得有误。特别要注意各种形容词和副词的运用，欢迎词和答谢词应有明显区别。简练即语言表达应简明扼要、切忌啰嗦重复。有分寸指语言表达要适度，既不要伤害对方，又不能损伤自尊心，在语言上表达出情和理的分寸。

2.身体语言类礼仪。

身体语言类礼仪，即通过人的身体各部位所表现出来的礼仪行为。人的身体语言包括表情语言和动作语言两大类，身体语言类礼仪也因之划分为表情语言类和动作语言类礼仪两种。

（1）表情语言类礼仪。指通过人的脸部各种各样的表情来传递的礼仪。人的脸部表情是人世间最丰富多彩的一道风景线。一个人的脸部表情包括眼、眉、嘴、鼻、颜面肌肉的各种变化以及整个头部的姿势等。人的五官除耳朵无法支配以外，其余皆能通过大脑来随意地表现特定的情感，比如人的眼睛，是人的表情语言中语汇最丰富的。我们常说眼睛是心灵的窗户，眼睛能传达心灵的喜怒哀乐嗔怨。据心理学家研究表明，人在兴奋时，他的瞳孔会马上放大，甚至可以放大到平常的四倍；相反，人们在生气难过时，瞳孔就会缩小。在与人交往时，往往可以通过“眼语”观察对方是喜欢你、支持你，还是讨厌你、反对你。所谓深沉的注视表示崇敬，横眉冷眼表示敌视，眉来眼去表示情人间暗送秋波。

在人际交往中，通过脸部表情所传达的礼仪往往是最真切、最直接的。

（2）动作语言类礼仪。指通过人的各种身体动作传达的礼仪。人的身体动作非常多，有手语、肩语、腿语、腰语、足语等等。中国人常用手舞足蹈、措手不及、手忙脚乱、拍手称快、赤手空拳、搓手顿脚、袖手旁观、握手言欢等动作语言来表达人的思想行为。在人际交往中，这些动作语言所显示出来的礼仪含义是非常常见而有深意的。为此，我们必须了解这些语言礼仪的具体含义。比如人的“手语”是语义最丰富的动作语言，各种场合均少不了“手语”的作用。人们在谈话中，借用“手语”来辅助有声语言难以表达的意义；在谈判和演讲中，“手语”的动用更为关键。人们用手来表示各种各样的情感。如中国人跷起大拇指表





示赞扬；伸出小指表示鄙视；在人背后指指点点表示不礼貌等。西方一些民族则把拇指朝上表示“好”，朝下表示“坏”。向上同时伸出中指和食指成“V”形，表示胜利；用拇指和食指圈成“O”形，表示“OK”。总而言之，动作语言所表示的礼仪是非常丰富多彩的。我们应根据具体场合、对象和时间等来施行这种动作语言礼仪。

3.饰物类语言礼仪。

饰物类语言礼仪，指通过服饰、物品等非语言符号表达一定的思想和情感意义的礼仪行为。一种是由服装、饰物、化妆美容等代表的礼仪，一种是通过各种物品代表的礼仪。

在现实生活中，人们有意无意地通过服饰和物品这种非语言符号传达着一些特定的信息，或反映社会的精神风貌，或代表着自己的审美情趣，或体现民族的传统文化等等。这些非语言符号或多或少、或有意或无意地传递着社会的礼仪要求和规范，而且在社交礼仪功能上具有很强的演示性。

首先，服饰和物品昭示着社会风尚。任何时代的社会风尚均可以在服饰和物品中寻找出它的影子，可以说服饰和物品是一个时代的象征和缩影。人们从多彩的服饰中重新寻回了失去的自我，人类的个性在服饰中得到了宣泄，社会的风尚在服饰中找到了自己应有的位置。

其次，服饰和物品是一种情感的象征。每一种服饰和物品均可表达特定的情感。比如宴会上的晚礼服，婚礼上的礼服，追悼会上的丧服，婚礼上送的鲜花和清明上坟时所送的鲜花，均代表特定的情感意义。

最后，服饰和物品是一种对美的演绎。谁也不会把不美的衣服披挂上身，谁也不会把不美的礼品赠送给别人。人类在采用或审视某种服饰或物品时，总是因为它本身内在的美而选择了它。比如医生的白大褂，白色是纯洁和无瑕的，这象征着医生的职业也是崇高的，于是乎白大褂就成了“白衣天使”的一种美的标志。

4.酒宴类礼仪。

酒宴类礼仪，指通过设宴喝酒吃饭表示对客人的尊重和欢迎的一种礼节。古今中外，以酒宴款待亲朋好友已成为惯例。一是通过美味佳肴表达对朋友亲人的深情厚谊；二是通过宴席上的种种礼仪行为表达对客人的尊重礼貌，以求此后友好地发展相互的关系。

但是，每一种礼仪形式都不是独立使用的，在社交场合中，几种礼仪形式均是同时起作用的。比如，在重大的商务谈判中就涉及迎来送往、会见、会谈、谈判、宴请、致辞、签字仪式等等环节，其中就包含了语言礼仪、身体语言礼仪、饰物礼仪和酒宴礼仪。

（七）社交礼仪的类型

从目前礼仪发展的状况，以及礼仪的实际需要出发，我们可以把现代社交礼仪分成以下几种类型：

1.从礼仪服务的内外对象分类，可分为国内礼仪和涉外礼仪两种。

国内礼仪指在本国范围内通告的一些礼仪规范和区域特征。国内礼仪除了一些通行的法规外，有一些礼仪内容是属于某个民族或区域所特有的，因此具有极强的个体性，比如一些少数民族所特有的礼仪行为。

涉外礼仪指参与外事活动应遵循的礼仪规范。涉外礼仪的内容和范围极广，除了一些国际通告惯用的礼仪规范外，不同国家的风俗礼制均是涉外礼仪研究的内容。不同的国家和不同的民族均有自己特定的礼仪风俗，涉外工作人员就有必要了解掌握不同的礼仪内容。比如同样是送鲜花，在法国人家里做客，就不应送菊花，尤其是黄色的菊花，因为黄色表示不忠诚，更何况菊花又更多地被用在葬礼之中。在拉丁美洲的一些国家，菊花被看成一种“妖花”。在日本，人们忌讳荷花，而荷花在我国却是一种圣洁的“出淤泥而不染”的象征。

2.从主体应酬的工作对象分类，可分为内务礼仪、公务礼仪、商务礼仪、个人社交礼仪四种。

内务礼仪指人们在家庭中，亲朋好友之间应酬交往时应遵循的礼仪规范，如家人间的问候、祝贺、庆贺、赠礼、宴请等。

公务礼仪指人们在公务活动中应遵循的礼仪规范,如公务行文礼仪、公务迎来送往的礼仪、公务会见会谈的礼仪、公务宴请招待的礼仪等。

商务礼仪指人们在商务部门工作应酬中应遵循的礼仪规范，如商务接待、商务谈判、商务庆典等礼仪。

个人社交礼仪指个人参加社交活动时应遵循的礼仪规范，包括一些基本的礼节，如握手、介绍、交谈、馈赠等。



第二章 个人礼仪概述



- 仪容礼仪
- 仪态礼仪
- 服饰礼仪



个人礼仪是社会个体的生活行为规范与待人处世的准则,是个人仪表、仪容、言谈、举止、待人、接物等方面的个体规定，是个人道德品质、文化素养、教养良知等精神内涵的外在表现，其核心是尊重他人、与人友善、表里如一、内外一致。

我们今天所提倡的个人礼仪是一种文明行为标准,其在个人行为方面的具体规定，无一不带有高尚而诚挚的特点。讲究个人礼仪是社会成员之间相互尊重、彼此友好的表示，这也是一个人的公共道德修养在社会活动中的体现。“行为心表，言为心声”是众所周知的，个人礼仪如果不以社会公德、品格修养、文化素养为基础，而只是在形式上下工夫，势必事与愿违，因为它无法从本质上表现出对他人的尊敬之心、友好之情，因而也就不可能真正地打动对方、感染对方，增进彼此间的友谊，融洽彼此间的关系。

对个人来说，个人礼仪是文明行为的道德规范与标准；就国家而论，个人礼仪乃属一种社会文化，它是构成社会精神文明的基本要素，也是一个国家文化与传统的象征，更是一国治国教民的经典。素有“礼仪之邦”美誉的中国，从古至今一直就十分崇尚“礼”，也极为重视礼仪教化。历代君主、诸路圣贤均把礼仪视作准绳，认为一切应以礼为治、以礼为教。关于个人礼仪与社会文明的问题，我们的先人也有过不少的论述。如《论语·为政》中说：“道之以政，齐王以刑，民免而无耻；道之以德，齐王以礼，有耻且格。”其大意为：用政权推行一种“道”，并用刑律惩处违“道”者，老百姓想的是如何逃避惩处而不看行为的对错和荣辱；用德来推行“道”，以礼教化人民，老百姓懂得对错、荣辱，并会自觉地遵守。这十分清楚地

说明了，古人对个人礼仪所产生的社会效应有了较为深刻的理解，《天子》中的“礼义廉耻，国之四维”，更明白、直接地将“礼”列为立国四精神要素之首，也可见其突出的社会作用。个人礼仪对一个社会的净化与美化起着积极的作用，个人礼仪所形成的一种具有较强约束力的道德力量，使每一位社会成员能够自觉按社会文明的要求，调整行为，唾弃陋习，最终将自己的言行纳入符合时代之礼的轨道，以顺应社会发展的潮流。可以说，个人礼仪从一个侧面也反映了一个社会的文明程度。

由此可见，个人礼仪不仅是衡量一个人道德水准高低和有无教养的尺度，而且也是衡量一个社会、一个国家文明程度的重要标志。

个人礼仪的基本特征概括起来讲有五个方面：

第一，以个人为支点。个人礼仪是对社会成员个人自身行动的种种规定，而不是对任何社会组织或其他群体行为的限定。但由于每个群体都是由一定数量的个体所组成的，每一个社会组织也都是由一定数量的组织成员所构成的。因此，个人行为的良好与否将直接影响着这一群体、社会组织乃至整个社会的生存与发展。从此意义看，我们强调个人礼仪、规范个人行为，不仅是为了提高个人自身的内在涵养，更重要的是为了促进社会发展的有序与文明。

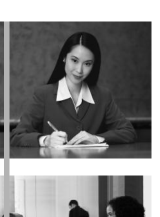
第二，以修养为基础。个人礼仪不是简单的个人行为表现，而是个人的公共道德修养在社会活动中的体现，它反映的是一个人内在的品格与文化修养。若缺乏内在的修养，个人礼仪对个人行为的具体规定，也就不可能自觉遵守、自愿执行。只有“诚于中”方能“行于外”，因此个人礼仪必须以个人修养为基础。

第三，以尊敬为原则。在社会活动中，讲究个人礼仪，自觉按个人礼仪的诸项规定行事，必须奉行尊敬他人的原则。“敬人者，人恒敬之”，只有尊敬别人，才能赢得别人对你的尊敬。在社会群体条件下，个人礼仪不仅体现了人与人之间的相互尊重和友好合作的新型关系，而且还可以避免或缓解某些不必要的个人或群体的冲突。

第四，以美好为目标。遵循个人礼仪，尊重他人的原则，按照个人礼仪的文明礼貌标准行动，是为了更好地塑造个人的自身形象，更充分地展现个人的精神风貌。个人礼仪教会人们识别美丑，帮助人们明辨是非，引导人们走向文明，它能使个人形象日臻完美，使人们的

生活日趋美好。因此，我们说，个人礼仪是以美好为目标的。

第五，以长远为方针。个人礼仪的确会给人们以美好，给社会以文明，但所有这一切，都不可能立竿见影，也不是一日之功所能及的，必须经过个人长期不懈的努力和社会持续不断的发展，因此，对个人礼仪规范的掌握切不可急于求成，更不能有急功近利的思想。







一、仪容礼仪

仪容，通常是指人的外表，包括容貌、举止、姿态、风度等。在政务、商务等社交场合，一个人的仪容不但体现他的文化修养，同时也反映了他的审美趣味。

（一）仪容礼仪的中心——头发

仪容礼仪中最基本的形象是拥有整洁干净的头发。在今天，头发的功能不仅仅是表现人的性别，更多的是反映一个人的道德修养、审美水平、知识层次及行为规范。人们可以通过一个人的发型判断其职业、身份、受教育程度、生活状况及卫生习惯，更可感受出其对工作、生活的态度。

完美形象，从头开始。在了解自己的头发发质后，要做的就是对头发的护理和保养。日常的头发护理主要包括正确洗发、适时护发、梳理头发、适度按摩以及借助摩丝、发胶、电吹风等给头发造型，进行发型修饰。选择得体适度的发型可以表现出一个人的良好仪容。

发型修饰要与脸型、体型、年龄、气质和谐统一，其基本要求如下：

第一，发型首先必须与脸型协调。发型对人的容貌有极强的修饰作用，可以弥补脸型的不足。任何一种脸型都有其特殊的发型要求，所以要根据自己的脸型选择发型，这是发型修饰的关键。例如，圆脸型适宜将头顶部头发梳高，两侧头发适当遮住两颊，避免遮挡额头，使脸部视觉拉长。长脸型适宜用刘海儿遮住额头，加大两侧头发的厚度，以使脸部丰满起来。椭圆脸型为我国审美中的标准脸型，选择发式随意性较大。

小贴士　不同脸型如何选择发型

一般来说，人们的脸型主要有“田字形、由字形、国字形、用字形、目字形、甲字形、风字形、申字形”八种。

●“田”字脸和“国”字脸——长发或烫发比较适宜，额前刘海不要剪成一条线，两腮用头发遮掩。

●“目”字脸，脸型偏窄而长——发型宜选择短而蓬松的式样，前额可以用刘海遮掩，太阳穴两边的头发要向两侧蓬开。

●“甲”字脸，上宽下窄——适度的长发以遮住部分前额，使两颊相对变得不那么尖瘦。注意不要增加其上部的高度和宽度。

●“由”字脸、“风”字脸、“用”字脸，脸型上窄下宽，即两腮、两颧宽大，额部窄小——发式应上部蓬松，两侧的头发向下向内弯曲遮住两腮，前额用刘海修饰。

●“申”字脸，前额窄，下巴尖，颧骨宽——应将头发掩盖过宽的颧骨，前额两侧头发宜蓬松。

女性应以柔和美观、娴雅端庄、明朗大方为美。男性发式以显示刚毅、洒脱、健康向上的阳刚之美为宜。

第二，发型必须与体型协调。发型的选择得当与否，会对体型的整体美产生极大的影响。比如，脖颈粗短的人，发型适宜高而短；脖颈细长者，宜选择搭肩舒展或外翘的发型。体型瘦高者，适宜留长发；体型矮胖者，适宜选择有层次的短发。

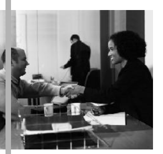
小贴士　不同体型如何选择发型

●短小身体的发型——应从整体比例上注意长度印象的建立，不宜留长发，也不宜把头发搞得粗犷、蓬松。可利用盘发增加高度，而且要在如何使头发秀气、精致上下工夫。

●高瘦身材的发型——适合留长发，不宜盘高发髻，也不宜将头发削剪得太短。

●矮胖身体的发型——在发型的设计上要强调整体发势向上，可选用有层次的短发、前额翻翘式等发型。不宜留长波浪、长直发。

●高大身材的发型——以留简单的短发为好，但对直长发、长波浪、束发、盘发、中短发式也可酌情运用。切忌发型花样繁复、造作。


第三，发型要与年龄、职业相协调。发型是一个人文化修养、社会地位、精神状态的集中反映。通常年长者最适宜的发型是大花型短发或盘发，以给人精神、温婉可亲的印象。而年轻人，适合那些活泼、粗放、简单、富有青春活力的发型。工作人员的发型要给人以亲切感，适宜选择轻便式短发、自然式束发，但不宜披发。

小贴士　几种职业的发型选择

●新闻主播、会计——应塑造抢眼知性、专业形象，具有亲和力的感觉。可选择线条的温柔感强的发型。如清爽利落的直发。

●公关、律师——应塑造新鲜人的活力感和清新干练感。可选择优雅简单、变化多样的扎绑发型。如橡皮筋绑起发束后，利用上方发束将橡皮筋挡住，再穿过里面即可。

●教师、客服人员——应塑造亲切感。可选择感觉温暖有朝气的发型。如具有优美迷人的波浪线条的鬈发。

●秘书、美容师——应塑造可爱、时尚的感觉。可选择让人印象更深刻的发型。如甜美格调、层次感强的鬈发。

●模特儿、广告企划人员——应塑造个性感。可选择利落又流行的发型。如只要以小夹子就能完成的、可自由变幻的扎绑发型。

第四，发型与服饰协调。头发为人体之冠，为体现服饰的整体美，发型必须根据服饰而变换形状。如穿着礼服或制服时，可选择盘发或短发，以显得端庄、秀丽、文雅；穿着轻便服装时，可选择各式适合自己脸型的发式。而作为职业工作者应该选择适合自己职业的发型，即自然清新、文雅端庄、朴素利落的发型，这也是反映人内在气质、文化素养、内心情感的发型。

小贴士　四季发型与服饰的搭配

1. 春季发型与服装。春装在样式上有西装、夹克、毛衣等。发型要和春装的清新、活泼的格调相统一，以体现生命的活力。

（1）与西装相配的发型。男子着西装时，可将头发吹风定型，使头发饱满、潇洒。另外，对胡须也要经常修整。女子穿西装，不论烫发还是直发，发型均要端庄、俏丽、大方。头发不能过于蓬松，否则与西服不协调。

（2）与夹克类服装相配的发型。夹克类服装包括轻骑衫、摩托衫、击剑衫、航空衫、广告衫等。下穿牛仔裤，上配夹克衫，使人显得精神、有朝气。穿这种服装时，发型比较自由。男青年可以理长鬓角发型、弯曲的鬈发或者略加修饰的长发。女子的发型以自然、轻盈、俊美为宜，不要过于拘谨，否则与夹克衫服装的风格格格不入。

（3）与毛衣相配的发型。毛衣配面料厚的裙子，或配牛仔裤，具有一种妩媚动人的美。身着毛衣类服装，发型比较自由。直线条的中长发、长发、束发、自然弯曲的披肩发、偏披发、鬈发及各种短发均适宜与毛衣类服装相配。如果戴上高雅别致的发饰来点缀发型，更加楚楚动人。

2. 夏季发型与服装。夏天，人们对服装、发型的要求，除了美观外，还要求凉爽、舒适、轻快。夏季的服装有衬衣、汗衫、短裙、短裤、连衣裙。

（1）与衬衣相配的发型。夏天，女子以衬衣配裙子的着装最为普遍，若配学生式、轻便式、刘海式的发型比较理想。直发、齐

耳短发、削发、齐额发也均适宜。

（2）与连衣裙相配的发型。身穿色彩丰富的连衣裙，给人一种婀娜多姿的线条美的感觉。如果个子不高，脖子又偏短，可将头发剪得短一些，或者盘在头顶，这样可以使身体显得修长。如果连衣裙是“露式”的，即手臂、脖子、胸、背部分外露得较多，那么侧披发、束发会使人增添魅力。如果穿“V”字形连衣裙，将头发盘得高一点，效果更佳。

（3）与汗衫相配的发型。汗衫配裙子、长裤或西装短裤，其发型可以来运动式、轻便式、学生式等，以显得健美轻盈。将长发高束，扎一根淡雅的绸带，会给人高雅飘逸之美。若将长发编成一根别致的大辫子，略加装饰，也别有一番情调。

3. 秋季发型与服装。秋装的基调，是一种饱和的暖色调，所以发型也应具有华丽、丰满之美。如果身着套裙，发型要活泼、轻盈、利索。穿中长大衣时，要用端庄、整洁的发型来衬托。风衣是近年来流行的一种秋季服装，若配以新颖、别致、洒脱的发型，会使人风采倍增。

4. 冬季发型与服装。羽绒衣、毛皮大衣、皮制服装、滑雪衫等是目前人们普遍喜爱的冬季服装。如果身着呢子大衣、毛皮大衣，应配以华丽、庄重的发型，如端庄的束发或充满曲线感的烫发。

羽绒衣、滑雪衫色彩丰富、款式多样，与之相配的发型应具有轻松、自然、洒脱的自然美。

冬季穿上皮革猎装、皮夹克，能显出一种豪放之美。梳向一边的长发、漂亮的披肩发、活泼动人的短发、巧妙的束发、盘发、辫子，都适宜配皮制服装。







发型的修饰最重要的是要整洁，规范，长度适中，款式适合自己。有条件的话每天都要洗头，还应定期修剪。在重要的工作场合，男士头发一般不可太短也不要太长，具体要求是：前发不附额，侧发不掩耳，后发不及领。留长发的女士，在上班或重要场合中，最好用发卡或者发箍把头发束起来或编起辫子。发型的选择一定要适合自己的性别、年龄、身份、场合和所属公司的企业文化。一般来说，创作性行业如艺术创

作者、演艺从业者、IT行业从业者等允许保留张扬个性的发型和比较时尚的染发和烫发，而在机关、学校、公司等机构，发型一般要求庄重保守，不能过分时尚。

（二）仪容礼仪的重点——美容化妆

化妆是一种通过使用美容用品来修饰仪容，美化形象的行为。化妆是一门技术，也是一门艺术，适度得体的妆容可以展现个人风采，化妆在礼仪文化中起着重要作用，人们在政务、商务及社交生活中装扮自己，一方面表示对他人的尊重，另一方面也展示自己的健康精神。仪容的重点应是美容化妆。

就商界人士来说，要求职员化妆上岗的主要功能：其一，塑造单位形象之必需。要求职员化妆上岗，能体现单位的令行禁止和统一性、纪律性，有助于使其单位形象更为鲜明、更具特色。其二，意在向商界的交往对象表示尊重之意。在商务交往中化妆与否，绝非个人私事，而是被交往对象作为一个尺度来判定对方对其尊重的程度。在对外商务交往中，这一点表现得更为明显。在国外的许多地方，参加商务活动而不化妆，就会被认为蔑视对方。

因此，我们必须掌握遵守一些化妆的基本礼仪与规范。

1.化妆的基本原则。

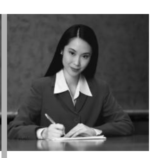
（1）化妆要视时间场合而定。在工作场合，化工作妆（淡妆），应当避免过量地使用芳香型化妆品。浓妆只有晚上才可以用。外出旅游或参加运动时，不要化浓妆，否则在自然光下会显得很不自然。出席吊唁、丧礼场合，不可化浓妆，也不宜抹口红。

（2）努力维护妆面的完整性，防止妆面出现残缺。用餐之后、饮水之后、休息之后、出汗之后、沐浴之后，一定要及时补妆。

（3）不非议他人的化妆。由于文化、肤色等差异以及个人审美观的不同，每个人化的妆不可能是一样的，切不可对他人的化妆评头论足。

（4）不借用他人的化妆品。这样做，不但不卫生，而且也极不礼貌。

（5）不要在他人面前化妆或补妆。





小贴士　男、女士得体的工作妆

得体的工作妆简约、清丽、素雅，具有鲜明的立体感，既要给人以深刻的印象，又不容许显得脂粉气十足。

●男士工作妆——包括美发定型；清洁面部与手部，并使用护肤品进行保护；使用无色唇膏与无色指甲油，保护嘴唇与手指甲；使用香水等。

●女士工作妆——与男士工作妆相比，在男士工作妆的基础上，还要使用相应的化妆品略施粉黛、淡扫娥眉、轻点红唇，恰到好处地强化可以充分展现女性光彩与魅力的面颊、眉眼与唇部。

小贴士　正确使用香水的位置

●脉搏离皮肤比较近的地方，如手腕、耳根、颈侧、膝部、踝部等处。

●既不会污损面料，又容易扩散出香味的服装上的某些部位。如内衣、衣领、口袋、裙摆的内侧，以及西装上所用的插袋巾的下端。

2.化妆的程序和步骤。

从化妆的技巧上讲，进行一次完整而全面的化妆，其程序与步骤也有一定的规则。下面我们以女性全套化妆的大体步骤作参考：

（1）沐浴护肤。沐浴时使用沐浴液，浴后使用润肤蜜保养、护理全身肌肤，并注意保护手部皮肤。

（2）做头发。在沐浴时，用洗发水洗头。浴后吹干头发，冷烫定型，或使用发胶、摩丝，做出发型。

（3）洁面。用洗面奶去除油污、汗水与灰尘，使面部彻底清洁。随后，在脸上扑打化妆水（收缩水），为面部化妆做好准备。

（4）涂敷粉底。先用少量的护肤霜，以保护皮肤免受其他化妆品的刺激，且可以使涂敷粉底打底色的工作进行得更容易。在面部的不同区域使用深浅不同的粉底，使妆面产生立体感。

（5）第一次定妆（涂干粉）。使用少许定妆粉来固定粉底。

（6）描眉画眼。首先，修眉、画眉；其次，沿着眉毛的根部，画好眼线；再次，运用睫毛膏、睫毛器，对眼睫毛进行加工、造型；最后，通过涂眼影来为眼部着色，加强眼睛的立体感。

（7）美化鼻部。即画鼻侧影，以改变鼻形的缺陷。

（8）打腮红。修饰美化面颊，使人看上去容光焕发。

（9）第二次定妆（涂干粉）。再次用定妆粉定妆。

（10）修饰唇形。先用唇线笔描出口形，然后填入色彩适宜的唇膏。

（11）喷涂香水，美化身体的整体“大环境”。

（12）修正补妆。检查化妆的效果，进行必要的调整、补充、修饰和矫正。至此，一次全套化妆彻底完成。

无论是什么人、什么性别，准备在什么场合抛头露面，其化妆的步骤，大致都是在上述范围的基础上增减变化而已。故此，可以将其称之为商务人员化妆的基本步骤。

在日常生活中，商界人士的化妆不仅有其基本的程序，而且亦有妆饰的重点。商界人士化妆的重点，一般包括护肤、美发、修眉、画眼、修饰唇形、呵护手部，等等。

小贴士　常用颜色服饰与化妆颜色的搭配

①蓝紫色系：适合穿深蓝色、浅蓝色、紫红色、玫红色、桃红色等服装。眼影用色为棕色、紫红色、深紫色、浅蓝色搭配。腮红用粉红色，口红用紫红色系。

②粉红色系：适合穿白色、黑色、灰色、粉红色、红色等服装。眼影用色为棕色、粉红色、驼色、橘红色、灰色搭配。腮红用粉红色、红色。口红用红色系。

③棕色系：适合淡棕色、深棕色、土红色、棕红色、驼色、米色等服装。眼影用色为棕色、驼色、灰色搭配。腮红、口红用红色系。

3.化妆的要点。

一般而言，女士日常生活化妆，应以淡雅为度，体现一种自然清纯的美感。那么，如何方能做到称心如意呢？法国当代著名美容美学专家米歇尔·杜玛丝撰文总结、回答了女士们经常遇到的12个有关淡雅巧妆方面的问题：

（1）在什么情况下使用粉底？

粉底通常在日间化妆使用，一般有液体、粉状和粉饼式三种。多数女士使用液体粉底，可以化得很淡。粉底的作用在于使肤色均匀，突出质感，还可以适当遮盖脸部皮肤的疵点； 再有是衬托化妆的效果，使眼睑、两颊、嘴唇的彩妆更为明显突出，且又不会扩散或相融。另外，粉底本身也有滋润肌肤、防止皮肤老化、抵抗紫外线照射的作用。粉底的色调，以乳白或米色为宜，尽量接近个人肤色，使之匹配协调，不要像舞台化妆那样以致失去本来面目。

（2）如何使用水粉饼？

水粉饼也是粉饼的一种，较之液体粉底能维持得久些，可以用海绵垫来蘸取涂饰，它比液体来得柔融均匀，还可以涂几遍，在遮盖效果上较为理想，持久而又不扩散。水粉饼有别于遮盖霜，它不稠不黏，含量低，不至于涂得太浓，以免填实脸部皮肤组织纹理；从眼睑揉向眼窝，再通过两颧骨涂向太阳穴，这样使面容柔和，避免出现高颧骨或深眼窝。

（3）如何使用压缩蜜粉？

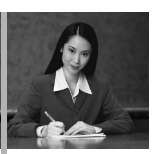
压缩蜜粉含有油脂，属于中性、湿润性蜜粉，主要用于日间化妆。可选择软毛刷涂抹，勿使其涂得太厚，要保持均匀，目的是使妆容维持稍久。蜜粉对于油性皮肤者，还能收敛脸部皮脂腺，阻止其分泌过多的油脂分泌物，使彩妆不受融化干扰。

（4）粉状蜜粉有什么功效？

这是一种古老而又传统的蜜粉。经过现代科学分析，确认了它的成分，有固定粉底作用。对于遮盖面部缺陷有不露痕迹、进一步完善的功能，使彩妆更加自然，是日间化妆不可缺少的一种化妆品。

（5）晚妆宜用哪种粉底？

晚妆一般可以先用液体粉底，以淡而薄为佳，因为在灯光下要比在日光下反差弱一些，不需要更厚的遮盖效果，一样可以使彩妆清新自然、妩媚动人。不过有人乐于使用粉条粉底，因为粉条涂得淡些，







遮盖效果甚佳，显得肤色光滑、细腻。

（6）涂粉底前宜擦什么乳液？

一般日间化妆前宜擦日霜型乳液，或选用治疗型的药性乳液。主要用来保护面部皮肤，兼有抗紫外线和病菌的作用。对于干性皮肤者，也还可以涂些湿润型乳液，增强保温效能，润泽肌肤，然后再涂粉底较为妥当。

（7）蜜粉是否会使面部皮肤干燥？

不会的。因为许多蜜粉都含有保湿成分。如果先用湿润型乳液，再施以粉底和蜜粉，则对皮肤更有保护作用。使用蜜粉后，卸妆也很简单、容易，给化日妆带来许多方便。长期使用对面部皮肤无任何伤害及不良作用。

（8）怎样修饰面部轮廓？

通常可以选用两种化妆品：一种是修容饼。颜色稍微深些的可以用来修饰双颊、鼻梁及下巴；还有颜色略微浅些的，用以突显眼睑等部位。另一种是修容条，用于在上过粉底而又尚未涂蜜粉的时候，用它可以修饰双颊、下巴。可以用海绵棒蘸取使用，也可以用软毛刷涂；有时用中指或小指涂用也可以。

（9）怎样描出眉毛的风采？

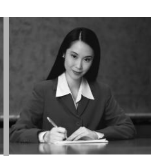
增大眉骨和眼睛上眼睑褶皱之间的距离，方法之一就是保持眉毛的干净和整洁。首先要自我决定浓眉和细眉，哪一种使你更有魅力。注意尽量保持自然的原有眉型，只能拔出四周散乱蔓生的眉毛。修饰眉毛可使用眉笔和眉粉。眉笔属于传统化妆品，使用年代甚久，效果也很理想，很受职业女性欢迎。灰色眉笔很适宜黑发女郎；而褐色眉笔适宜金发、棕发及红发者。

眉粉是一种现代型化妆品，很细腻，涂后比较清晰突出，耐人观赏。没有眉粉，也可以用眼影代之。眉粉色调与眉粉笔相同，黑发女性用黑灰色眉粉较好。眉笔是油性的，涂后有些反光；眉粉不含油脂，用软毛刷涂效果比较理想。注意，需用刷子朝眉毛生长的方向刷。最后，还可以用眉笔将稍低的眉毛画出自然弧度，使之与稍高的眉毛接壤，要画得真实、自然、生动、形象。

（10）怎样巧施眼影？

眼影粉一般有两种：带亮光的和不具亮光的。带亮光的眼影粉，

历史较久远，用的人也很多，但始终难以掌握，现在多用于专业化妆。眼影粉色调以银灰、淡绿、天蓝较多，日妆稍淡，晚妆略浓，还应按照个性，习惯选用。另外，还有冷、暖色调，分别用于不同季节。化妆时自眼中至眼角，并与眼睑、眉骨色调配合协调统一，掌握好分寸，用得恰到好处。当然，还要考虑时尚流行，与穿着服装匹配和谐，突出清丽自然的感觉。







（11）如何把腮红涂得最美？

宜选秀气、疏松的软毛刷，涂于两颊时应轻柔舒缓，勿使其形成云团状。20 世纪 70 年代涂腮红的方式，虽曾红极一时，终因过深过重，而今不再流行。现代职业女性涂腮红，偏向自然风，非常淡而柔的过渡，似有似无，若现若隐，蕴含活力，美在其中，以极淡的粉红色腮红，找到准确的部位，从颧骨开始，即在明亮阳光照射下，脸部最显红润的部位，突出中心，过渡到脸颊，使脸上增添一种温柔的红晕。

（12）在什么情况下使用亮光口红？

亮光口红含有一定量油脂，可以滋润口唇，涂后显得年轻自然。选择亮光口红宜选优质的，涂时最好先勾画唇线轮廓，然后在线的范围内涂匀。应仔细，不要涂出线外，避免唇膏淡化。注意唇纹，以浅而淡为度，不要又深又浓，看不出唇纹。通常涂一次最好，不宜涂第二次。选择玫瑰红色比较理想，也需与时间、场合、服装和谐统一。晚妆可用珠光唇膏，选择鲜红色，在灯光下显现神韵艳魅。日妆可用稍暗红色，以轻淡柔和为佳，突显自然纯美。

小贴士　男士的仪容仪表标准

●发型发式

干净整洁，要注意经常修饰、修理。头发不应该过长，前部的头发不要遮住眉毛，侧部的头发不要盖住耳朵，后部的头发不要长过西装衬衫领子的上部，头发不要过厚，鬓角不要过长。

●面部修饰

每天要进行剃须修面以保持面部清洁；男士在商务活动当中经常会接触到香烟、酒等有刺激性气味的物品，要随时保持口气

的清新。

●着装修饰

在正式的商务场合，以穿西装打领带最为稳妥，衬衫的搭配要适宜。一般情况下，杜绝在正式的商务场合穿夹克衫，或者西装与高领衫、T恤衫或毛衣搭配。西装一般以深色的为主，避免穿着有格子或者颜色艳丽的西服。男士的西服一般分为单排扣和双排扣两种。在穿单排扣西装的时候，特别要注意系扣子，一般两粒扣子，只系上面的一粒，如果有三粒扣子，只系上面的两粒，最下面的一粒不系；穿双排扣西服的时候,则应该系好所有扣子。

衬衫的颜色要和西装整体颜色协调，同时衬衫不宜过薄或过透，特别是穿浅色的衬衫的时候，衬衫里面不要套深色的内衣或保暖防寒服，特别要注意不要将里面的防寒服或内衣露出领口。打领带的时候，衬衫的所有纽扣，包括衬衫领口、袖口的纽扣都应该扣好。领带的颜色要和衬衫、西服颜色相互配合，整体颜色要协调，同时要注意长短配合，领带的长度正好抵达腰带的上方或有一二厘米的距离，这样最为适宜。

在穿西服打领带这种商务着装的情况下，一般要配以皮鞋，杜绝出现运动鞋、凉鞋或布鞋，皮鞋要保持光亮、整洁。要注意袜子的质地、透气性，同时袜子的颜色必须保持和西服整体颜色协调。如果穿深色皮鞋，袜子的颜色应该以深色为主，同时要避免出现比较花的图案。

●携带必需物品

在和西装进行搭配的时候，需要选择哪些修饰物？

①公司的徽标。公司的徽标需要随身携带，它的准确佩戴位置是男士西装的左胸上方，这是男士在选择西装时需要搭配的物品。

②钢笔。因为从事商务活动要经常使用，钢笔的正确携带位置应该是男士西装内侧的口袋，而不应该是男士西装的外侧口袋，一般情况下我们也尽量避免把它携带在衬衫的口袋里，这样容易把衬衫弄脏。

③名片夹。应该选择一个比较好的名片夹来放自己的名片，这样可以确保自己名片的清洁整齐。同时接受他人名片的时候，

也应该找一个妥善的位置保存，避免直接把对方的名片放在口袋里，或者放在手中不停地摆弄，这都是不好的习惯。

④携带纸巾。男士在着装的时候，应该随身携带纸巾，或者携带一块手绢，可以随时清洁自己面部的污垢，避免一些尴尬场面的出现。

⑤公文包。一般男士在选择公文包的时候，它的式样、大小应该和整体的着装配合。男士一般的一些物品，像手机、笔记本、笔可以放在公文包中，男士在着西装的时候，应该尽量避免在口袋中放置过多的物品，这样会使衣服显得很臃肿，不适合商务场合。







二、仪态礼仪

全世界的人都借助示意动作，有效地进行交流。最普遍的示意动作，是从相互问候致意开始的，了解那些示意动作，至少你可以辨别什么是粗俗的，什么是得体的。使你在遇到无声的交流时，更加善于观察，更加容易避免误解。同样，借助这些示意动作，可以帮助我们更加轻松地攻克难题，更加靠近成功。

（一）表情礼仪

表情，即面部表情，是指头部（主要是脸部）各部位对于情感体验的反应动作。它与说话内容的配合最便当，使用频率比手势高得多。

表情美是人的仪表美的动态表现，人的表情美主要包括眼神友好和笑容真诚。

1.眼神。

眼神能够最明显、最自然、最准确地展示人的心理活动，它在面部表情中占据主导地位。对他人而言，与其交往所得信息的87%来自视觉，来自听觉的信息仅为10%左右。

眼神的规范礼仪，主要体现在注视的方式、部位、角度等三个方

面。

（1）注视方式。

在社交场合，比较常见的注视方式有以下几种。

①直视。即直接地注视交往对象。表示认真、尊重，适用于各种情况。

②对视。直视他人双眼，即称为对视。表示自己大方、坦诚，或是关注对方。

③凝视。它是直视的一种特殊情况，即全神贯注地进行注视。多用于表示专注、恭敬。

④盯视。即目不转睛，长时间地凝视某人的某一部位。表示出神或挑衅，故不宜多用。

⑤扫视。即视线移来移去，注视时上下左右反复打量。表示好奇、吃惊。亦不可多用，对异性尤其应禁用。

⑥环视。即有节奏地注视不同的人员或事物。表示认真、重视。适用于同时与多人打交道，表示自己“一视同仁”。

(2)注视部位。

注视他人的部位不同，不仅说明自己的态度不同，也说明双方关系有所不同。一般情况下，与他人相处时，不宜注视其头顶、大腿、脚部与手部，或是“目中无人”。对异性而言，通常不应注视其肩部以下，尤其是不应注视其胸部、裆部、腿部。在社交活动中，允许注视的常规部位有以下几种。

①双眼。注视对方双眼，表示自己聚精会神，一心一意，重视对方，但时间不宜过久。它也叫关注型注视。

②额头。注视对方额头，表示严肃、认真、公事公办。它叫公务型注视，适用于极为正规的公务活动。

③眼部至唇部。注视这一区域，是社交场合面对交往对象时所用的常规方法，故称社交型注视。

④眼部至胸部。注视这一区域，表示亲近、友善，多用于关系密切的男女之间，故称近亲密型注视。

⑤眼部至裆部。它适用于注视相距较远的熟人，亦表示亲近、友善，故称远亲密型注视，但不适用于关系普通的异性。

⑥任意部位。对他人身上的某一部位随意一瞥，可表示注意，也

可表示敌意。通常也叫瞥视。多用于公共场合注视陌生之人，此种最好慎用。

(3)注视角度。

注视他人的角度，是与交往对象亲疏远近的一大表现。注视他人的常规角度有以下几种。

①正视，即视线呈水平状态，也叫平视。常用于普通场合与身份、地位平等之人进行交往。

②侧视。它是一种平视的特殊情况，即位居交往对象一侧，面向对方，平视着对方。它的关键在于面向对方，否则即为斜视对方，那是很失礼的。

③仰视。即主动居于低处，抬眼向上注视他人。它表示尊重、敬畏之意，适用于面对尊长之时。

④俯视。即抬眼向下注视他人，一般用于身居高处之时。它可对晚辈表示宽容、怜爱，也可对他人表示轻慢、歧视。

最后需要注意的是要获得眼睛的表情美，还包括眼睛的转动范围和转动频率，这是思维敏捷的反应，是青春活力的表现，是生命力的象征。在灵活的眼睛里，会给人一种流动的美感。

尤其应该注意的是不要使用不礼貌的“眼语”，如斜视、俯视、不屑一顾等。







小贴士　职场里，如何用“眼语”了解上司？

职场里的眼睛语言，其实显示出一个人的品质与修养。上下属之间的眼神交流，更能无声地传达出他们之间的关系如何、默契与否。身在职场的你，如何用“眼语”为自己的表现加分，又如何判断领导眼神里的含义呢？那么，一起来给你的眼神补补课。

上司眼神传达心思。

心理学家认为，眼睛是心灵的“窗户”，常见的瞳孔语言为，在表示反感和仇恨时，瞳孔缩小，且露出刺人的目光。相反，瞳孔张大则表示具有同情心和怀有极大的兴趣，且表明赞同和好感。

上司说话时，不看着你，这是个坏迹象，他想用不重视来惩

罚你，说明他不想评价你；上司从上到下看了你一眼，则表明其优势和支配，还意味着自负；上司久久不眨眼盯着你看，表明他想知道更多情况；上司友好地、坦率地看着你，甚至偶尔眨眨眼睛，则表明他同情你，对你评价比较高或他想鼓励你，甚至准备请求你原谅他的过错；上司用锐利的眼光目不转睛地盯着你，则表明他在显示自己的权力和优势；上司只偶尔看你，并且当他的目光与你相遇后即马上躲避，这种情形连续发生几次，表明面对你，这位上司缺乏自信心。

如果你对自己在上司心目中的印象一直不太有底，现在你该知道怎么做了吧？对，看他的眼神。

2.笑容。

笑容，是人们在笑的时候所呈现出的面部表情，它通常表现为脸上露出喜悦的表情。利用笑容，人与人之间可以缩短彼此之间的心理距离，打破交际障碍，为深入的沟通与交往创造和谐、温馨的良好氛围。

(1)笑的种类。

合乎礼仪的笑容，基本上可以分为以下五种：

①含笑。含笑，是一种程度最浅的笑。它的特点是不出声，不露齿，仅是面含笑意，意在表示接受对方，待人友善。其适用范围较为广泛。

②微笑。微笑，是一种程度较含笑为深的笑。它的特点，是面部已有明显变化：唇部向上移动，略呈弧形，但牙齿不会外露。它是一种典型的自得其乐、充实满足、知心会意，表示友好的笑。在人际交往中，其适用范围最广。

③轻笑。轻笑，在笑的程度上较微笑为深。它的特点，是面容进一步有所变化，嘴巴微微张开一些，上齿显露在外，有六至八颗之多，不过仍然不发出声响。它表示欣喜、愉快，多用于会见亲友，向熟人打招呼，或是遇上喜庆之事的时候。

④浅笑。浅笑，是轻笑的一种特殊情况。与轻笑稍有不同的是，浅笑表现为笑时抿嘴，下唇大多被含于牙齿之中。它多见于年轻女性表示害羞之时，通常俗称为抿嘴而笑。





⑤大笑。大笑，是一种在笑的程度上又较轻笑为深的笑。它的特点是面容变化十分明显；嘴巴大张,呈现为弧形；上齿下齿都暴露在外，并且张开； 口中发出“哈哈”的笑声，但肢体动作不多。多见于开心时刻，尽情欢乐，或是高兴万分时。

(2)笑的方法。

笑的共性在于面露喜悦之色，表情轻松愉快。笑的个性则在于具体的眉部、唇部、牙部、声音彼此之间的运作、配合往往不尽相同。总而言之,笑的时候应注意以下三个方面：

①声情并茂。做到表里如一，令笑容与自己的举止、谈吐相辅相成，锦上添花。切勿脸上挂笑，出言不逊，举止粗鲁；或是语言高雅，举止得体，却面无笑意。这两种情况都会使自己的态度受到怀疑。

②气质优雅。会笑的人，不仅要讲究笑得适时、尽兴，而且更要讲究笑时精神饱满，气质优雅。真正的笑，应当发自内心，自然地反映着人们的文化修养和精神追求。

③表现和谐。从直观上看，笑实际上是人们的眉、眼、鼻、口、齿以及面部肌肉和声音所进行的协调动作。因此在笑的时候，要使各个部位运动到位，合作成功，不至于顾此失彼，笑得勉强、做作、失真。

(3)笑的禁忌。

真诚、合适的笑容能够为我们的社交活动添光加彩，使我们的商务努力事半功倍,但是一些不合适的笑容同样也能使我们在社交活动中陷入尴尬、窘迫，甚至被人厌烦。因此，在正式社交场合中，应力戒下述表现：

①假笑。笑得虚假，皮笑肉不笑。它有悖于笑的真实性原则，是毫无价值可言的。

②冷笑。含有怒意、讽刺、不满、无可奈何、不屑、不以为然等意味的笑。这种笑，非常容易使人产生敌意。

③怪笑。笑得怪里怪气，令人心里发麻。它多含有恐吓、嘲讽之意，令人十分反感。

④媚笑。即有意讨好别人的笑。它并非发自内心，而是来自一定的功利性目的。

⑤窃笑。即偷偷地笑。多表示扬扬自得、幸灾乐祸或看他人的笑话。

⑥怯笑。即害羞或怯场的笑。例如，笑的时候，以手掌遮掩口部，不敢与他人交流视线，甚至还会面红耳赤，语无伦次。

⑦狞笑。即笑时面容凶恶。多表示愤怒、惊恐、吓唬他人。此种笑容毫无美感可言。

小贴士　微笑是成功道路上的通行证

喜乐的表情传递着亲善、友好和尊重的信息，它给人如沐春风之感。真诚的微笑是为世人公认的人类最美好的语言，它无需翻译，世人皆通，易使双方产生心灵的共鸣。有人将微笑比作成功道路上的通行证。有一书中这样描述笑容的重要：

它不费什么，但产生很多，

它使得到者满足，赠送者无损，

它发生在瞬间，却留下永久的记忆。

再有钱的人也少不了它，再贫穷的人也会拥有它，

它给家庭带来幸福，给生意带来兴隆，给朋友带来友情；

它使疲惫者得到休息，失意者得到安慰，悲伤者见到太阳，

对苦恼的人则是天然的解愁药。

它不能买，不能要，不能借，不能盗，因为无偿的奉送才有价值。

请一定记得：脸上的笑容不仅能传递心里的欢愉，更是赠送给其他人的一份美好礼物。乐观而灿烂的笑容不仅愉悦自己，也快乐着身边的每一个人。

（二）举止礼仪

举止是指人的动作和表情。举止是一种不说话的“语言”，能在很大程度上反映一个人的素质、受教育的程度及能够被别人信任的程度。

举止在心理学上称为“形体语言”，是指人的肢体动作，是一种

动态中的美，包括手势、站姿、坐姿、走姿等，是风度的具体体现。

1.手势。

手势是一种无声的语言，一个人的手势是表情美的有机组成部分。如果使用手势得当，能够完美地丰富人的表情。

（1）手势的种类。

一般而言，得体的手势要看具体的场合和对象。不同的交往对象和场合，不同的手势有不同的速度、范围和空间轨迹讲究。在人际交往中，常使用的基本手势有以下几种：

①垂放。做法：一是双手自然下垂，掌心向内，叠放或相握于腹前；二是双手伸直下垂，掌心向内，分别贴放于大腿内侧。

②背手。多见于站立、行走时。做法：双臂伸到身后，双手相握，同时昂首挺胸。

③持物。即用手拿东西。做法：可用一只手，也可用双手，拿东西时要动作自然，五指并拢，用力均匀，不要跷起无名指与小指，以避免作态之嫌。

④鼓掌。表示欢迎、祝贺、支持的一种手势。做法：右手掌心向下，有节奏地拍击掌心向上的左掌。必要时，应起身站立。

⑤夸奖。主要用以表扬他人。做法：伸出右手，跷起拇指，指尖向上，指腹面向被夸奖的人。将右手拇指竖起来反向指向别人，就意味着自大或藐视。将拇指指向自己的鼻尖，就是自高自大、不可一世的意思。

⑥指示。用以引导来宾、指示方向的手势。做法：以右手或左手抬至一定高度，五指并拢，掌心向上，以肘部为轴，朝一定方向伸出手臂。

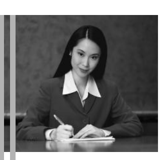
（2）手势的基本要领。

①简洁明了。手势宜少不宜多，而且要和口头语言相辉映。过多、过滥的手势，只能说明一个人的浅薄和无知。

②大小适度。除非演讲等表演场合，手势的活动限度要大小适度。太大，会给人做作的感觉；太小，使人觉得拘谨。

③动静结合。如果没必要，不要使用手势。静态的手势仍然可以表述人的感情。不要做一些无意识或下意识的手势，这很不雅观。手势的美只有静动的交替和恰当的搭配才给人美感。

④自然亲切。不要刻意模仿别人的动作。







小贴士　常见手势的不同含义

●拇指和食指合成一个圈，其余三个手指头伸直或者略屈（OK手势）。中国和世界很多地方：零或三；美国、英国：OK，即赞同、了不起的意思；法国：零或没有；泰国：没问题、请便；日本、缅甸、韩国：金钱；印度：正确、不错；突尼斯：傻瓜。

●食指和中指上伸成“V”形，拇指弯曲压于无名指和小指上。世界上大多数地区：伸手示数时表示二，用它表示胜利据说是二战时期英国首相丘吉尔发明的。不过在表示胜利的时候，手掌一定要向外，如果手掌内向，就是贬低人、侮辱人的意思了。在希腊，做这一手势的时候，即使手心向外，如手臂伸直，也有对人不恭之嫌。

●左手或者右手握拳，伸直食指。世界上大多数国家：数字一；法国：请求提问；新加坡：最重要；澳大利亚：请再来一杯啤酒。

●举大拇指。中国：好、了不起，有赞赏、夸奖之意；意大利：数字一；希腊：拇指向上表示“够了”，向下表示“厌恶”、“坏蛋”；美国、英国、澳大利亚等国：好、行、不错。

2.站姿。

站立是人们日常交往中一种最基本的行为举止。站立不仅要挺拔，还要优美典雅，站姿是优美举止的基础。

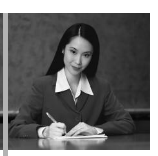
（1）站姿的种类。

根据场合的正式与否，站姿主要分为以下几类：

①正式场合。

A．肃立：身体直立，双手置于身体两侧，双腿自然并拢，脚跟靠紧，脚掌分开呈“V”形。

B．直立：身体直立，双臂下垂置于腹部。女性将右手搭握在左手四指，四指前后不要露出，两脚可平行靠紧，也可前后略微错开；男性左手握住右手腕，贴住臂部，两脚平行站立，略窄于肩宽。





直立的站法比肃立显得更加亲切随和。

②非正式场合。

A. 车上的站姿：在交通工具上，可将双脚略分开，以求保持平衡，但开合度不要超过肩宽；重心放在全脚掌，膝部不要弯曲，稍向后挺，即使低头看书，也不要弯腰驼背。

B. 等人或与人交谈的站姿：可采取一种比较轻松的姿势。脚或前后交叉，或左右开立，肩、臂不要用力，尽量放松，可自由摆放，头部须自然直视前方，使脊背能够挺直。采用此姿势，重心不要频繁转移，否则给人不安稳的感觉。

C. 接待员式站姿：腿呈“O”形的人，即使脚后跟靠在一起，膝部也无法合拢，因此，可采用此种站姿。将右脚跟靠于左脚中部，使膝部重叠，这样可以使腿看来较为修长。手臂可采用前搭或后搭的摆法。拍照或短时间站立谈话时，都可采用此种站姿。

（2）站姿的基本要领。

①头正，双目平视，嘴唇微闭，下颌微收，面部平和自然。

②双肩放松，稍向下沉，身体有向上的感觉，呼吸自然。

③躯干挺直，收腹，挺胸，立腰。

④双臂放松，自然下垂于体侧，手指自然弯曲。

⑤双腿并拢立直，膝、两脚跟靠紧，脚尖分开呈60度，身体重心放在两脚中间。

站立时，竖看要有直立感，即以鼻子为中线的人体应大体成直线；横看要有开阔感,即肢体及身段应给人舒展的感觉；侧看要有垂直感，即从耳至脚踝骨应大体成直线。男女的站姿亦应形成不同的风格。男子的站姿应刚毅洒脱，挺拔向上；女子应站得庄重大方，秀雅优美。

站立时切忌东倒西歪，耸肩驼背，左摇右晃，两脚间距过大。站立交谈时，身体不要倚门、靠墙、靠柱，双手可随说话的内容做一些手势，但不能太多太大，以免显得粗鲁。在正式场合站立时，不要将手插入裤袋或交叉在胸前，更不能下意识地做小动作，如摆弄衣角、咬手指甲等，这样做不仅显得拘谨，而且给人缺乏自信、缺乏经验的感觉。良好的站姿应该有挺、直、高的感觉，真正像松树一样舒展、挺拔、俊秀。

小贴士　站姿训练方法

①提踵：脚跟提起，头向上顶，身体有被拉长的感觉，注意保持姿态稳定，练习平衡感。

②两人一组，背靠背站立：脚跟、腿肚、臀部、双肩和后脑勺贴紧。此练习可训练站立时的挺拔感，为加强效果可在五个触点夹上夹板。

③背靠墙练习。

3.坐姿。

坐的姿势，一般称为坐姿。它所指的是，人在就座以后身体所保持的一种姿势。与站姿一样，端稳、优雅的坐姿也能表现出一个人的静态美感。优雅的坐姿传递着自信、友好、热情的信息，同时也显示出高雅庄重的良好风范。

（1）坐姿的种类。

①正襟危坐式。乃最基本的坐姿，适用于最正规的场合，男女皆宜。做法：上身与大腿，成直角。小腿垂直于地面，大腿与小腿同样成直角。双膝双脚完全并拢。

②垂腿开膝式。多适用于男性在较为正规场合使用。做法：上身与大腿，大腿与小腿，皆成直角，小腿垂直地面。双膝分开，但不得超过肩宽。

③大腿叠放式。多适用于男性在非正式场合使用。做法：两条腿在大腿部分叠放在一起。叠放之后位于下方的一条腿垂直于地面，脚掌着地。位于上方的另一条腿的小腿则向内收，同时脚尖向下。

④双脚内收式。适合一般场合采用，男女皆宜。做法：两大腿首先并拢，双膝略打开，两条小腿分开后向内侧屈回。

⑤双脚交叉式。适用于各种场合，男女皆宜。做法：双膝并拢，双脚在踝部交叉。交叉后的双脚可以内收，也可以斜放，但不宜向前方直伸出去。

⑥双腿叠放式。适合穿短裙子的女士使用。做法：将双腿完全地

一上一下交叠在一起，交叠后的两腿之间没有任何缝隙，犹如一条直线。双腿斜放于左右一侧，斜放后的腿部与地面呈45度夹角，叠放在上方的脚尖垂向地面。

⑦双腿斜放式。适用于穿裙子的女性在较低处就座使用。做法：双膝并拢，双脚向左或向右斜放，力求使斜放后的腿部与地面呈45度角。

（2）坐姿的基本要领。

①正确的坐姿是上身直挺，勿弯腰驼背，也不可前贴桌边后靠椅背，上身与桌、椅均应保持一拳左右的距离。坐着谈话时，上身与两腿应同时转向对方，双目正视说话者。

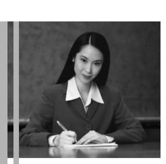
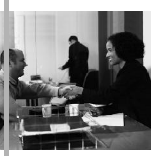
②入座时走到座位前，转身后把右脚向后撤半步，轻稳坐下，然后把右脚与左脚并齐，坐在椅上，上体自然挺直，头正，表情自然亲切，目光柔和平视，嘴微闭，两肩平正放松，两臂自然弯曲放在膝上，也可以放在椅子或沙发扶手上，掌心向下，两脚平落地面，起立时右脚先后收半步然后站起。

总的来说，男女的坐姿大体相同，只是在细节上存在一些差别。如女子就座时，双腿并拢，以斜放一侧为宜，双脚可稍有前后之差。这样人正面看起来双脚交成一点，可延长腿的长度，也显得颇为娴雅。男子就座时，双脚可平踏于地，双膝亦可略微分开，双手可分置左右膝盖之上，也可双手掌心向下相叠或两手相握，放于身体的一边或膝盖之上另外，男子还可双腿交叉相叠而坐，但搭在上面的腿和脚不可向上跷二郎腿。最后，无论男女，就座时下意识地随意抖动双腿都是登不了大雅之堂的。

小贴士　面试中的站姿与坐姿

●站立时身形应当正、直，两肩相平，双臂自然下垂于身体两侧，双腿立直，脚跟相靠，两脚尖张开约60度，如果叉得太开是不雅观的。

●坐在主考人员指定的座位上，不要挪动已经安排好的椅子的位置。入座时要轻、稳、缓。一般从椅子的左边入座，离座


时也要从椅子左边离开。背后有依靠时，也不能随意地把头向后仰靠，显出很懒散的样子。就座以后，不能两腿摇晃，或者一条腿放在另一条腿上。双腿要自然并拢，不宜分得很开，女性尤为注意。

●切勿做小动作：玩弄衣带、发辫、香烟盒、笔、纸片、手帕等分散注意力的物品；玩手指头，抠指甲，抓头发，挠头皮，抠鼻孔，用脚敲踏地面，双手托下巴，说话时用手掩着口。

（三）谈吐礼仪

谈吐作为一门艺术，也是个人礼仪的一个重要组成部分，谈吐的基本原则是诚恳、亲切的态度上的礼貌、大小适宜的声音、平和沉稳的语调以及对他人的尊重。

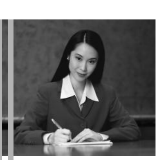
谈吐礼仪要求称呼和交谈内容要得当；要注意语言文明、语气诚恳、语调柔和、语速适中、吐字清晰；称呼要多用尊称、敬称，少用爱称、昵称、别称，尽量不要直呼其名。交谈内容要使对方感到自豪、愉快、擅长和感兴趣，要格调高雅、欢快轻松，不要涉及对方自身弱点与短处、个人隐私、庸俗下流和怪力乱神之类的东西及小道消息。

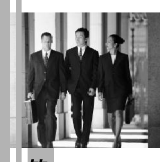
发问要适时，要多谈大家，少谈自己，交谈中自吹自擂、说个没完、无事不晓、语言刻薄、逢人诉苦、不言不语都是不受欢迎的。谈话时要有礼有节、尽心倾听有问必答，不要轻易打断别人谈话或随便走开，更不能面带倦容、打哈欠、看手表，男子不要加入女士圈内的议论，与异性谈话要简短、谦让，争论有节制，不要随意开玩笑。

小贴士　常用礼貌用语七字诀

与人相见说“您好”，问人姓氏说“贵姓”，问人住址说“府上”。

仰慕已久说“久仰”，长期未见说“久违”，求人帮忙说“劳驾”。





向人询问说“请问”，请人协助说“费心”，请人解答说“请教”。

求人办事说“拜托”，麻烦别人说“打扰”，求人方便说“借光”。

请改文章说“斧正”，接受好意说“领情”，求人指点说“赐教”。

得人帮助说“谢谢”，祝人健康说“保重”，向人祝贺说“恭喜”。

老人年龄说“高寿”，身体不适说“欠安”，看望别人说“拜访”。

请人接受说“笑纳”，送人照片说“惠存”，欢迎购买说“惠顾”。

希望照顾说“关照”，赞人见解说“高见”，归还物品说“奉还”。

请人赴约说“赏光”，对方来信说“惠书”，自己住家说“寒舍”。

需要考虑说“斟酌”，无法满足说“抱歉”，请人谅解说“包涵”。

言行不妥说“对不起”，慰问他人说“辛苦”，迎接客人说“欢迎”。

宾客来到说“光临”，等候别人说“恭候”，没能迎接说“失迎”。

客人入座说“请坐”，陪伴朋友说“奉陪”，临分别时说“再见”。

中途先走说“失陪”，请人勿送说“留步”，送人远行说“平安”。

语言是双方信息沟通的桥梁，是双方思想感情交流的渠道。语言在人际交往中占据着最基本、最重要的位置。语言作为一种表达方式，能随着时间、场合、对象的不同，而表达出各种各样的信息和丰富多彩的思想感情。谈吐礼仪的关键在于尊重对方和自我谦让。

1.使用敬语、谦语、雅语。

（1）敬语。

敬语，表示尊敬礼貌的词语。

敬语的运用场合有：

第一，比较正规的社交场合。

第二，与师长或身份、地位较高的人的交谈。

第三，与人初次打交道或会见不太熟悉的人。

第四，会议、谈判等公务场合等。

常用敬语主要有“请”、“您”、“阁下”、“尊夫人”、“贵方”等，另外还有一些常用的词语用法，如初次见面称“久仰”，很久不见称“久违”，请人批评称“请教”，请人原谅称“包涵”，麻烦别人称“打扰”，托人办事称“拜托”，赞人见解称“高见”等等。

（2）谦语。

谦语是向人表示谦恭和自谦的一种词语。谦语最常用的用法是在别人面前谦称自己和自己的亲属。例如，“愚”、“家严”、“家慈”、“家兄”、“家嫂”等。

（3）雅语。

雅语是指一些比较文雅的词语。雅语常常在一些正规的场合以及一些有长辈和女性在场的情况下，被用来替代那些比较随便，甚至粗俗的话语。多使用雅语，能体现出一个人的文化素养以及尊重他人的个人素质。

在待人接物中，要是你正在招待客人，在端茶时，你应该说：“请用茶。”如果还用点心招待，可以说“请用一些茶点”。假如你先于别人结束用餐，你应该向其他人打招呼说：“请大家慢用。”

2.日常会谈应对法则。

（1）与人保持适当距离。

首先，注意说话的内容。其次，必须注意说话时声音的轻重，使对话者能够听明白。再次，必须注意保持与对话者的距离。

说话时与人保持适当距离，并非完全出于考虑对方能否听清自己的说话，另外还存在一个怎样才更合乎礼貌的问题。从礼仪上说，说话时与对方离得过远，会使对话者误认为你不愿向他表示友好和亲近，这显然是失礼的。然而如果在较近的距离和人交谈，稍有不慎就会把口沫溅在别人脸上，这样做形同“交头接耳”，样子难看也不够大方，同样是失礼的。从礼仪角度来讲，一般保持一两个人的距离最为适合。这样做，既让对方感到有种亲切的气氛，同时又保持一定的

“社交距离”，在常人的主观感受上，这也是最舒服的。

（2）恰当地称呼他人。

无论是新老朋友，一见面就得称呼对方。对有头衔的人称呼他的头衔，就是对他莫大的尊重。直呼其名仅适用于关系密切的人之间。你若与有头衔的人关系非同一般，直呼其名来得更亲切，但若是在公众和社交场合，你还是称呼他的头衔会更得体。对于知识界人士，可以直接称呼其职称。但是，对于学位，除博士外，其他学位都不能作为称谓来用。

（3）学会倾听。

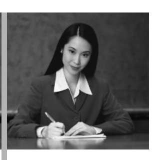
一些人总是认为，能说会道的人才是善于交际的人，其实，善于倾听的人才是真正会交际的人。善于倾听的人常常会因此拥有非凡人脉，从而使自己在事业上有意想不到的收获：蒲松龄因为倾听路人的述说，记下了许多聊斋故事；唐太宗因为兼听而成明主；齐桓公因为细听而善任管仲成就春秋霸业；刘玄德因为恭听而鼎足天下。

与之相反，会说的人有锋芒毕露的时候，也常有言过其实之嫌。话说多了，会显得夸夸其谈，油嘴滑舌；说过分了还导致言多必有失，祸从口出。如果我们学会了静心倾听，就没有这些弊病，倒有兼听则明的好处。注意听，给人的印象是谦虚好学，专心稳重，诚实可靠。认真听，能减少不成熟的评论，避免不必要的误解。善于听，让你拥有丰富的人脉资源。

人际关系专家研究发现，人际关系失败的原因，很多时候不在于你说错了什么，或是应该说什么，而是因为你听得太少，或者不注意倾听所致。我们必须知道：“以同情和理解的心情倾听别人的谈话，是维系人际关系、保持友谊的最有效的方法。”

戴尔·卡耐基曾举过一例：在一个宴会上，他坐在一位植物学家身旁，专注地听着植物学家跟他谈论各种有关植物的趣事，除了提出一个问题之外，几乎没有说什么话，但分手时那位植物学家却对别人说，卡耐基先生是最有意思的谈话者。

在聆听他人的谈话时，要全神贯注，心不在焉、东张西望是对对方极大的不尊重。即使你在听，也不要表现出对周围发生的事很厌烦或者很在意。对方很在意你对他的谈话内容是否感兴趣，你的东张西望，不仅会分散对方的注意力，更重要的是，使对方觉得你不在乎他，





从而伤害了对方的自尊心。如果没有时间听对方说完，你可以采取某种方式暗示，相信对方会谅解，也会适时地中止谈话，这样也不会伤害到对方的感情。

倾听可以帮助他人减轻心理压力。每当人们遇到不如意的事，总想找个人一吐为快。我们的倾听，在别人不如意时往往会起到意想不到的缓解作用。美国国内战争刚开始时，林肯曾陷入危机四伏的境地。他便找来老朋友倾诉他的心里话，倾诉完，林肯的心里便觉得舒畅多了。因此，当一位伤心的朋友找你倾诉时，千万不要拒绝，因为现在他正需要你！ 所以，我们一定要学会掌握倾听的技巧。倾听是一门沟通的艺术，其中有许多技巧。如果你想改善自己的聆听能力，可以采取以下几种方法：

首先是全心全意聆听；听别人说话时，轻敲手指或频频点脚打拍子，这些小动作最损害谈话者的自尊心。要全心全意地聆听，就应该设法撇开令你分心的一切，不要理会周围的噪音，忘记你当日要做的所有事情。眼睛要看着对方，点头示意或打手势鼓励对方说下去，借此表示你在用心倾听。轮到你发言时，你没有必要一直说下去，要学会适可而止，把说话的机会奉还给别人。

一位外交官的太太曾细述她丈夫初涉外交界带她出去应酬时，她在那些场合多么尴尬。她说：“我是个小城市来的人，而满屋子都是口才奇佳、曾在世界各地住过的人。我拼命找话题，想以此迎合气氛，表明自己的存在。”在一个宴会上，她终于向一位不大讲话但深受欢迎的资深外交家吐露了自己的问题。外交家告诉这位太太说：“每个人说话都要有人听。相信我，善于聆听的人在宴会中同样受欢迎，而且难能可贵，就好像撒哈拉沙漠中的甘泉一样。”

其次是协助对方说下去，在别人讲话时，你可以用一些很短的评语或问题来表示你在用心听，即使你只是简短地说“真的”或“告诉我多一点”。

最后还要学会听出言外之意，一位生意兴隆的房地产经纪人认为，自己之所以成功，在于不但能细心聆听顾客讲的话，而且能听出他们没讲出来的话。他讲出一幢房屋的价格时，顾客说：“哪怕琼楼玉宇也没有什么了不起。”可是说的声音有点犹豫，笑容也有点勉强，那经纪人便知道顾客心目中想买的房子和他所能买得起的显然有差

距。“在您决定之前，”经纪人练达地说，“您不妨多看几幢房子。”结果皆大欢喜。顾客买到了他能买得起的房子，生意成交。

倾听对每个人来说似乎简单易行，但真正能运用好这种技巧的人却是少之又少。在商业竞争中你会发现，一些商人不惜重金在黄金地段租下昂贵的店面，并把它装潢得豪华富丽，摆设得琳琅满目，叫人目不暇接。然而手下的员工却很少有人能够真正耐着性子听顾客讲话来促进其销售工作，反而动不动就打断顾客的话，吹嘘夸耀自己的商品，这样只能惹人生厌，最终影响了公司的生意。如果你希望拓展人脉资源，把自己变成一个很好的谈话对象，可千万别忘了，一定要先从一个好的听众做起。不论任何时候，都要问一些对方乐于回答的问题，鼓励对方敞开心胸、淋漓尽致地吐出心中的话。





（4）合理控制情绪。

与人相处，控制情绪是很重要的一件事。情绪的表现绝不可过度，尤其是哭和生气。如果你是个不易控制这两种情绪的人，最好在事情发生，牵动了你的情绪时，赶快离开现场，平静一下自己激动的情绪再回来。如果没有地方可暂时“躲避”，那就深呼吸，不要说话，这一招对克制生气特别有效！

当你能恰当地掌握你的情绪时，你将会在别人心目中呈现“沉稳、可信赖”的形象。虽然这一点不足以使你获得重用或在事业上立即得到帮助，但总比不能控制情绪的人好！因为至少你还可以让人不讨厌你，可以因此赢取好人脉。

（5）学会以对方为中心。

选择一个合适的话题是与人交往的关键。在对话中，话题常常处于开头的位置，首先被提起，合适的话题是增进了解、加强理解、强化感情的重要手段，选择话题的关键在于和对方交谈的时间与环境，而选择话题的技巧在于以对方为中心，只有如此，谈话才能够欢快流畅地继续下去。

生活让人们明白，以对方感兴趣的事情为话题，常常有利于语言交往的进程，且使自己成为受欢迎的人。

以对方擅长的事情为话题，同样也是加强双方交流的好方法。

日本语言学家多湖辉认为：和人谈话就如同打乒乓球一样，而话题的提出，就如同乒乓球赛的发球，可称之为“谈话的发球”。如果

对方的文章写得漂亮，你就要说：“听说你又发表了一篇文章，能不能谈谈经验？”这正如乒乓球赛中，你特意发了个使对方容易接的球，他当然乐于还击。这样一来一往，谈笑风生，你们的关系必然随着语言交往的顺利进行而迅速融洽。但是你明知对方不擅长写文章，却说：“今天我们俩来交流交流写作的体会吧。”这样对方必然沉默以对，或掉头而去，甚至会认为你这是故意让他为难。在这种情况下，双方的人际关系怎么能好呢？

当你和两个以上的人同时进行交谈时，就要以大家共同关心的事情为话题。

例如，一个小伙子和一群姑娘在一起时很难寻找到共同的话题。这些姑娘也许团结一致，向这个小伙子嘻嘻哈哈地开些善意或恶意的玩笑。她们谈孩子、谈衣服、谈打扮、谈长相……小伙子则待在一边没人理睬，处境相当尴尬。这时小伙子可以用姑娘们共同关心的恰当话题来吸引她们。“共同”、“关心”、“恰当”三者缺一不可。在姑娘们谈衣着时，如果插上一句，最近某某商店在卖一款新式样的衣服。这样的话题常常能一石激起千层浪，引起姑娘们的好奇心，然后他再说：“某某电影里某某著名演员穿的就是这种衣服！”接着谈到电影、文学、艺术……最后姑娘们早已把衣服发式之类的话题忘得一干二净，而且对这个小伙子的印象、态度也不知不觉地改变了，大家的关系也会由此大有改进。

（6）赞美拉近距离。

无论男女老少、尊卑贵贱都喜欢别人对自己的赞美。赞美能给他人带来成倍的成就感和自信心，可谓是一种感化他人的有效方法。

当然，在生活中，我们也曾见过不恰当的颂扬和奉承，激起的只是对方的疑虑甚至厌恶。恰如雨果所言：“我宁可让别人侮辱我的好诗，也不愿别人赞美我的坏诗。”因此赞美也要恰当，做到恰如其分，要讲究艺术和技巧。下面就介绍一些赞美别人的简单策略，只要我们牢记这些经验，赞美就很容易奏效。

①赞美对方要找准点。

有的人不喜欢别人赞美他显而易见的优点，因为他认为这些优点是很自然的事情，没有必要加以恭维。相反，如果是赞美他不为人所知的优点，他会很有成就感，会感到十分受用。

②赞美的度一定要把握好。

因为有些时候，赞颂得太多还不如少赞颂些管用。培根说：“即使好心的称赞，也要适可而止。”西奥多·罗斯福总统的军事参谋阿奇·巴特对这一问题就有着清醒的认识。

在和罗斯福交往过的人中,很少有人当着罗斯福的面指出他的错误。这些人嘴里永远这样不停地唠叨：“简直太不可思议啦！这难道不是奇迹吗？多么超凡出众！”巴特称他们为“一群疯狂的摇尾者”。虽然巴特非常钦佩罗斯福，但是他并没有像这些“疯狂的摇尾者”一样嘴里充斥着阿谀奉承。结果，很少有人能比他更顺利地赢得罗斯福总统的喜爱和尊重。

当然，赞美别人并非是不讲原则，否则，就有阿谀奉承之嫌了。真正明智之人对于无休止的恭维和艳羡也并不喜欢。我们绝对不可以随随便便地恭维别人。对于那些摸不清底细的人，最好是慢慢地深入了解，等到找出他们喜欢的赞扬方式，再使用这一策略也不迟。在与人们交往的过程中，恰当地运用你的赞美，你会发现人们是那么尊重与欢迎你，你会因此获得许多朋友。

③赞美要讲究策略。

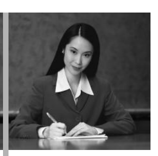
美国著名心理学家威廉·詹姆士说：“人类本性上最深的企图之一是期望被赞美、钦佩、尊重。”可见，期望被别人赞美是人们的内心深处的一种基本愿望。

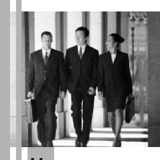
赞美不是献媚。赞美的目的是帮助别人发现自身的价值，获得一种成就感。赞美是发自内心的欣赏。赞美与献媚的动机完全不同，献媚是为一己私利骗取他人的信任，而赞美则是发自内心的真实情感体验的表达。赞美可以消除彼此之间的隔阂，加深彼此之间的关系。赞美是赠给别人的一缕阳光，献媚是为他人设下的陷阱。

赞美和献媚有本质的不同，但就外在的表现方式来看，二者常常被人混淆。故而赞美应该讲究策略，如果策略运用不当，使人误将赞美认为是献媚，就远远背离我们的初衷了。为防止别人误解，使你的赞美真正能够起到沟通人脉的作用，你在赞美别人的时候一定要讲究策略。

A. 赞美要真诚。

真诚是交往的最基本的尺度，如果赞美不是出自真诚，就显得没





有根据，对方的费解、误解会引发戒备防范的心理反应。为避免这种误会，你必须确认并坚信你所赞美的对方确实具有你所赞美的优点和长处，而且你必须诚心诚意地敬慕、佩服，这就为你的赞美提供了足够充分的理由。

B. 赞美要新颖。

赞美是人们经常使用的沟通方式，针对某个特定的人，必然有一些赞美是他经常听到的。这些赞美往往是针对他的最突出、最明显的特点的，如外表看来比实际年龄更年轻、漂亮英俊、气质不凡等等，这些赞誉之词，对他而言已听到很多次，已成习惯，再给予已无法打动他的心，无法引起足够的重视。

如果你想把赞美的效果推向极致，就应该尽可能使自己的赞美新颖些，与对方经常听到的赞美有所不同。因为新颖的事物总是优先引起人的注意，这就需要你细心观察对方，深刻了解对方，发现他不易为人发现的优点。这种发现显然需在长时间的、深刻的交往中才能完成。

C. 赞美忌空泛。

空泛的赞美往往没有什么明确的评价原因，甚至会引起混乱和误会，并使对方怀疑你的是非辨别能力和审美鉴赏能力，觉得你的赞美不可接受。而具体明确的赞美，因为是有特指的、实在的，产生的效果也会更好。

D. 赞美要选准时机。

有人说，劝告朋友要在无人的地方，赞扬朋友要在人多的场合。这话有一定的道理，但还应注意时机问题。比如，当对方的上司在场的时候，赞美他组织领导能力较强，这肯定会让对方尴尬不已，无所适从，还会引起对方上司的不满。这并不是你的初衷。因而赞美要选准时机，在最适合的场合表达你由衷的赞扬；否则，即使你的赞美满怀诚意，也可能造成负面影响。

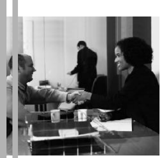
E. 赞美以稀为贵。

社会心理学家阿伦森发现：人们总是喜欢那些对自己的赞美不断增加的人，自始至终都赞美自己的人和起初贬低自己但逐渐发展到赞美自己的人相比，人们更喜欢后者。

因此当你赞美别人时，要注意赞美的频率，要慎重地给予赞美。因此，塞·约翰逊说：“赞美，像黄金钻石，只因稀少而有价值。”频

繁地赞美不仅起不到增进双方感情的功效，反而使你被对方误解为以虚誉钓人的献媚者，甚至对你产生警惕、反感等不良感觉。







F. 赞美以间接为棒。

间接赞美就是当事人不在场时当着第三者的面赞美当事人，这种背后的赞美若被第三者传给当事人，除了能起到赞美的激励作用之外，更能让当事人感到你对他的赞美是诚挚的，这就更增强了赞美的效果。即便你背后的赞美不能传达给本人，第三者也会因你在背后赞美人而不是诽谤人而对你更加敬重。

同样的赞美，经由他人告知的赞美比面对面地直接赞美效果会更好。当面获得他人的赞誉是件愉快的事情，但常常会被对方想当然地视作社交辞令。而经由别人转告的赞美通常会得到被赞美对象的充分重视。因为我们更相信别人在我们背后对我们的评价更能体现他内心的真实想法，而且间接听来的赞美，还意味着第三者甚至更多的人也听到了同样的赞美，赞美的力量就被扩大了。

G. 赞美需自然。

赞美他人，无论是开诚布公地直接赞美，还是委婉含蓄地间接赞美，都应该让自己的赞誉之词显得自然，万不可矫揉造作。赞美是为了让对方体验到被肯定，如果用词不把握分寸，可能会适得其反。直接赞美时最好不使用那些过分的词语，要准确得体又优雅大方。使用含蓄的方式时，则要语句清楚，切忌犹犹豫豫、支支吾吾，显得缺乏诚意。

在社会交往中，懂得适时地赞美别人，并且运用恰当的策略增强赞美效果，能够有效地维护对方的自尊心，令对方感到满足、开心，从而给对方增强印象，使自己成为人脉大赢家。

（7）沉默是金。

沉默是人们在交往中的一种隐藏了千言万语的无声状态，是个人思想与情绪的一种流露，是双方信息交流过程中的一种反馈形式，是一种潜意识交流的形式。

恰当地运用沉默的力量应掌握以下技巧：

①沉默即慎言。

沉默并不是绝对的，最关键是慎言。慎言不但可以避免流露自身的秘密，还可以避免说错话。慎言使你成为一个冷静的旁观者，使你透彻地了解身边的一切。

在你周围的人群之中，正人君子和奸诈小人同生同在。如果你说话办事不注意场合，不分内容和对象，不注意分寸，很容易被别人利用，有可能惹祸上身。所以凡事都要小心谨慎，尽可能地避开人际交往中的一些误区，把握主动权，才能在与人交往中赢得尊重，而不受伤害。

②在有不同意见时保持沉默。

在双方交谈时，一方不同意对方的意见，却迫于情面或对方的地位、优势，而无法直接表达出来，此时，表示反对意见的最好方式就是沉默以对。

尤其是在社会地位、等级不同的人们之间，地位低下者往往会“以不语应万语”，表达自己对某些事物的困惑、茫然和内心的愤怒。

③话不投机时保持沉默。

话不投机半句多。在交谈的过程中，如果双方志趣不合，观念不同，继续交谈对于双方都是一件痛苦的事情时，其中的一方会很少发言，更多的时候是保持沉默。这意味着他已不想交谈下去，在努力设法尽快地结束谈话。

④面对批评、辱骂时保持沉默。

面对别人卑鄙、恶毒、残酷的批评或辱骂，你获胜的唯一战术，就是保持沉默，不和别人发生正面冲突，就连多余的解释也没有必要。因为相互争吵辱骂，不会给任何一方带来快乐和胜利，只会带来更大的烦恼、更大的怨恨、更大的伤害。

⑤面对误解保持沉默。

受了委屈，或受到他人的误解，人们总想当时解释清楚，通过解释去化解矛盾，洗刷自己的清白。

但是请记住：聒噪不如沉默，息谤得于无言。

⑥沟通心灵的时候需要沉默。

不随便打断他的话，让他有充足的时间来表达个人的思想和观点，注意倾听。在倾听中吸取智能，弥补纰漏，建立信任，得到满足。

⑦向对方施加压力时运用沉默。

人们往往向往与别人沟通，排斥黑暗和沉默。静寂的沉默往往令人没有依靠，有的时候真的可以让人为之疯狂，所以人们常常会无法忍受长时间沉默带来的压抑。

正因为如此，许多打心理战的高手才经常会利用“沉默”这张王

牌来打击对手，他们可以制造沉默，同样也有方法打破沉默，往往利用它来达到目的。

在社会交往活动中，学会掌握沉默的技巧，有时候是一种更高明的策略。沉默往往比主动攻击、千言万语更有用，更能增强对别人的影响力。

（8）游说的艺术。

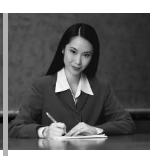
有效地游说别人，并不是一件容易的事。但是，如果能将对方说服，则不仅会让对方赞同你的观点，还会让对方佩服你的能力和人品，拥有好人脉。其前提条件就是，首先你要有说服别人的理论依据，然后你才能用各种技巧和方法去说服别人。下面是几种游说的方法与技巧，供大家参考。

①欲擒故纵。

欲擒故纵，就是先假装同意对方的看法，再诱导对方否定他自己的想法而同意你的观点。

三国时曹操欲吞并东吴，诸葛亮奉刘备之命到江东劝说孙权与刘备联合抗曹。周瑜是东吴的关键人物，诸葛亮为说服周瑜，欲擒故纵道："我有一计，只要派一名使者，送两个人到江北给曹操，曹军即退。"诸葛亮说，曹操建了一座"铜雀台"，并且广选天下美女置于其中。他听说江东乔公有两个女儿：大乔，小乔，她们美丽异常，曾经发誓："吾一愿扫清四海，以成帝业；一愿得江东二乔，置之铜雀台，以乐晚年，虽死无恨矣。"周瑜如将这两个女子送给曹操，曹操必然班师回朝。周瑜道："你说曹操想得到二乔，有什么凭证没有？"诸葛亮急中生智说，曹操的小儿子曹植曾写《铜雀台赋》，单道他家贵为天子，誓娶二乔。其中"揽二乔于东南兮，乐朝夕与之共"一语，便是想要得到江东二乔的意思。周瑜大骂道："老贼欺人太甚！"诸葛亮连忙劝阻说："当年汉朝皇帝曾以公主和亲，为了退敌，这两个女子有什么可惜的呢？"周瑜道："先生有所不知，大乔是孙伯符之妇，小乔乃周瑜之妻。"诸葛亮佯装自己确实是不知此事，特此请罪。周瑜道："我与老贼势不两立，希望先生助我一臂之力。"于是，二人遂订下联合抗击曹军的大计。

诸葛亮之所以能够轻易地联合滑头的周瑜，就是应用了这个"欲擒故纵"的策略。对付反对意见的最好方法，乃是倾听对方的叙说，





以表示你即使不能同意，但是你还是尊重对方的意见。在某些情形之下，你的策略还得更进一步：有些持反对意见的人必须在你稍做让步后才能说服他们。

中国有句古话："退一步海阔天空。"如果退一步能换来最后的成功，那也就没有必要固执地坚守自己的那一步而不肯退让。

②换位思考。

在游说别人的时候，如果你能够设身处地地替对方考虑，将会起到出人意料的效果。

有一位农夫使尽力气想把还未断奶的小牛赶进牛栏里。可是，小牛的脚就好像是被钉牢在地上一样，丝毫不为所动。农夫的太太正好出来看见了，她不慌不忙地把自己的食指放入小牛嘴里让它吸吮，很容易就把小牛牵进栏里了。

农夫的太太就是站在小牛的立场上考虑，她知道小牛现在需要什么。用这样的方法，就是大象我们也可以指挥它。若对于有感情的人们，就更容易了。

有位人际关系专家说："为了让自己成为受欢迎的人，我们必须培养一种'换位思考'的能力，也就是抛开自己的立场、置身于对方立场进行思考的能力。"

汽车大王亨利·福特说："如果有所谓成功的秘诀，那就是要能了解别人的立场。我们除了站在自己立场考虑之外，也必须站在别人的处境思考问题。"

因此，在你想要说服别人、让别人按照你的意思采取行动之前，你应该先反问自己，如何做才能引起对方按照我们意思去做的动机？

③利用好奇心。

吊一下他人的胃口，也是一种行之有效的游说方法。人人都有好奇心，在你满足了他人好奇心的同时，对方也自然会接受你的意见。

电话机的发明人贝尔有一次出门去筹款，他来到一个富商希巴特先生的家里。贝尔希望他能够对于自己正在进行的新发明投注一点资金，就预先布置好了一个"陷阱"。

当时贝尔坐在富商的家中，看到一架钢琴，就走过去弹了起来。忽然他停了下来，对希巴特说："你可知道，如果我把这脚板踏下去，向这钢琴发出一个声音，这钢琴便也会复发出这声音来。"

希巴特当然不懂这是什么道理，于是放下手中的书本，好奇地问贝尔是什么原因导致了这种现象。贝尔便借此详详细细对希巴特解释了和音或复音以及电话机的原理。这场谈话的结果是，希巴特心甘情愿地担负了贝尔的大部分实验经费。

④游说方式因人而异。

游说的方式有多种，但在游说时须区分游说对象的不同而运用。每个人都有自己独特的行为方式，你必须调整自己的游说方式，对不同的人区别对待。

有一次，来自世界各国的贸易代表坐上豪华游轮，一边游览，一边洽谈商务。

没想到船开到了海上时，竟然因为机器爆炸而使得船舱进水，游轮缓缓下沉。

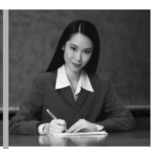
船长要大副通知所有乘客，赶快穿上救生衣跳下水去。可是这些贸易代表不肯跳入漆黑冰冷的大海里。

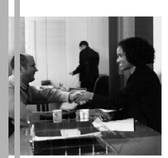
船长只好亲自来到客舱说服他们。他一个个将他们带到旁边说了几句话。没想到，船长说完之后，大家都乖乖地穿上救生衣跳入海里，等待救援。

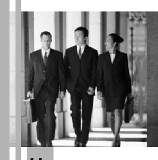
大副好奇地问他："你是怎么说服他们的？"

"噢！没什么，我只是顺着他们的心理去说。我对英国人说，跳水绝对有益健康，不用担心；对德国人说，这是船长的命令；对法国人说，跳到水里获救时会上电视，很出风头；对俄国人说，这是伟大革命的一刻；对美国人说，上船前我为他们买了高额保险。"

在协调人际关系时，每个人都会面对一系列纷繁复杂的问题。如何从心灵上说服、打动别人，这就是人际沟通中一个极重要的技巧。而说服艺术正是一种对他人内心控制力的艺术。如果你能够使自己站在对方的角度，多尊重对方，增加自己的语言魅力，一定能够创造和谐的人际关系。







小贴士　小而致命的"社交礼仪缺点"

以下一些行为都是我们经常犯的，如果你认为都是一些小缺

点的话，那就错了，这些缺点会使别人对你的智慧和能力产生怀疑，任何想要培养个人魅力的人，都应该远离这些缺点：

1.不注意自己说话的语气，经常以不悦而且对立的语气说话；

2.应该保持沉默的时候，偏偏喋喋不休；

3.打断别人的话；

4.以傲慢的态度提出问题，给人一种只有我最重要的印象；

5.不请自来；

6.自吹自擂；

7.嘲笑别人；

8.在不适当的时候打电话；

9.在电话中谈一些别人不想听的无聊话；

10.与人初次见面，态度暧昧；

11.不管自己了不了解，而任意对某些事情发表意见；

12.公然质问他人意见的可靠性；

13.以傲慢的态度拒绝他人的合理要求；

14.在某某的朋友面前，说一些瞧不起某某的话；

15.指责和自己意见不同的人；

16.无端指责别人的能力低下；

17.当请求别人帮忙被拒绝后心生抱怨；

18.利用友谊来向朋友勒索帮助；

19.与他人交流时措辞不当或使用带有攻击性的语言；

20.不顾及他人的感受当众对其进行责骂或侮辱；

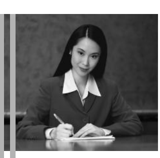
21.对以往的得失总是挂在嘴边耿耿于怀；

22.不厌其烦地反复谈论一件别人不感兴趣的事情。

三、服饰礼仪

着装体现着一种社会文化，体现着一个人的文化修养和审美情趣，是一个人的身份、气质、内在素质的无言的介绍信。从某种意义上说，服饰是一门艺术，服饰所能传达的情感与意蕴甚至不是用语言

所能替代的。在不同场合，穿着得体、适度的人，给人留下良好的印象，而穿着不当，则会降低人的身份，损害自身的形象。周恩来总理在着装方面为后人树立了一个得体潇洒的典范，不论在任何条件下，他都把衣着的整洁合体、姿态端庄，一举一动的彬彬有礼、光明磊落，待人接物的亲切诚恳、谦虚坦率作为做人的准则。在社交场合，得体的服饰是一种礼貌，一定程度上直接影响着人际关系的和谐。







影响着装效果的因素，大致上有以下几点：一是要有一定的文化修养和高雅的审美能力，即所谓“腹有诗书气自华”。二是要有运动健美的素质，健美的形体是着装美的天然条件。三是要掌握着装的常识、着装原则和服饰礼仪的知识，这是达到内外和谐统一美的不可或缺的条件。本节着重谈谈着装原则和服饰礼仪的基本知识。

（一）着装的TPO原则

TPO是英文Time、Place、Object三个词首字母的缩写。T代表时间、季节、时令、时代；P代表地点、场合、职位；O代表目的、对象。着装TPO原则是世界通行的着装打扮的最基本的原则。它要求人们的服饰应力求和谐，以和谐为美。着装要与时间、季节相吻合，符合时令；要与所处场合环境，与不同国家、区域、民族的不同习俗相吻合；符合着装人的身份；要根据不同的交往目的、交往对象选择服饰，给人留下良好的印象。

根据TPO原则，着装时应注意以下几个问题：

（1）着装应与自身条件相适应。选择服装首先应该与自己的年龄、身份、体形、肤色、性格和谐统一。年长者以及身份地位高者，选择服装款式不宜太新潮，款式简单而面料质地则应讲究些才与身份年龄相吻合。青少年着装则着重体现青春气息，朴素、整洁为宜，清新、活泼最好，“青春自有三分俏”，若以过分的服饰破坏了青春朝气实在得不偿失。形体条件对服装款式的选择也有很大影响。身材矮胖、颈粗圆脸形者，宜穿深色低“V”形领，大“U”形领套装，浅色高领服装则不适合。而身材瘦长、颈细长、长脸形者宜穿浅色、高领或圆形领服装。方脸形者则宜穿小圆领或双翻领服装。身材匀称，形体条件好，肤色也好的人，着装范围则较广，可谓“淡妆浓抹总相宜”。

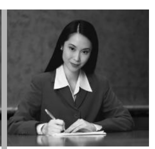
（2）着装应与职业、场合、交往目的对象相协调。着装要与职业、场合相宜，这是不可忽视的原则。工作时间着装应遵循端庄、整洁、稳重、美观、和谐的原则，能给人以愉悦感和庄重感。从一个单位职工的着装和精神面貌，便能体现这个单位的工作作风和发展前景。现在越来越多的组织、企业、机关、学校开始重视统一着装，是很有积极意义的举措，这不仅给了着装者一分自豪，同时又多了一分自觉和约束，成为一个组织、一个单位的标志和象征。着装应与场合、环境相适应。正式社交场合，着装宜庄重大方，不宜过于浮华。参加晚会或喜庆场合，服饰则可明亮、艳丽些。节假日休闲时间着装应随意、轻便些，西装革履则显得拘谨而不适宜。家庭生活中，着休闲装、便装更益于与家人之间沟通感情，营造轻松、愉悦、温馨的氛围。但不能穿睡衣拖鞋到大街上去购物或散步，那是不雅和失礼的。着装应与交往对象、目的相适应。与外宾、少数民族相处，更要特别尊重他们的习俗禁忌。总之，着装的最基本的原则是体现“和谐美”，上下装呼应和谐，饰物与服装色彩相配和谐，与身份、年龄、职业、肤色、体形和谐，与时令、季节环境和谐等。

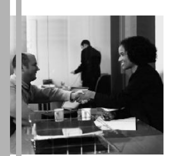
那么，如何按照礼仪要求恰当地选择好自己应穿应戴的衣物饰品呢？就商务工作者而言，要严格遵行国际通行的TOP原则：

时间原则一般包含三个含义：一是指一天之中时间的变化；二是指一年之内四季的不同；三是指时代之间的差异。日间是工作时间，着装要根据自己的工作性质的特点，总体上以庄重大方为原则。如果安排有社交活动或公关活动，则应以典雅端庄为基本着装格调。晚间可能有宴请、听音乐、看演出、赴舞会等社交活动，由于空间的相对缩小和人们的心理作用，人们往往对晚间活动的服饰比白天活动时的服饰给予更多的关注与重视。因此，晚间着装要讲究一些，礼仪要求也要严格一些。晚间着装以晚礼服为宜，以形成典雅大方的礼仪形象。西方许多国家都有一条明文规定：人们去歌剧院观看歌剧一类的演出时，男士一律着深色晚礼服，女士着装也要端庄雅致，以裙装为宜，否则不准入场。这一规定旨在强调社交场合的文明与礼仪，同时也体现着西方国家所具有的尊重他人，以及营造优美环境与氛围的社交文化。

另外，一年四季不同气候条件的变化对着装的心理和生理也会产

生影响，着装时应做到冬暖夏凉、春秋适宜。夏天的服饰应以简洁、凉爽、轻柔为原则，切记拖沓累赘，给自己与他人造成不必要的烦恼和负担。冬天的服饰则应以保暖、轻快、简练为原则，穿着单薄会使人看起来唇乌面青、缩肩佝背；而着装过厚，又会显得臃肿不堪、形体欠佳。春、夏两季着装的自由度相对来讲要大一些，但总体上仍宜以轻巧灵便、薄厚适宜为着装原则。此外，服饰还应顺应时代的潮流和节奏，过分落伍或过分新奇都会令人侧目。







地点原则指环境原则。不同的环境需要与之相协调的服饰，以获得视觉与心理上的和谐感。在豪华的铺着地毯的谈判大厅与陈旧简陋的会客室里，穿着同一套服装得到的心理效应会是截然不同的。与环境不相协调的服装，甚至会给人以身份与穿着不符的感觉或华而不实、呆板怪异的感觉等，这些都有损于商务人员的形象。避免它的最好办法是“入乡随俗”，穿着与环境地点相适合的服装。职业女性在衣着穿戴上不能太华丽，肉色蕾丝上衣、丝绒高开衩长裙，会使别人怀疑其工作能力，同时也难免会遭到同性的嫉妒和异性的骚扰。同样，对于一个刚离开校门参加工作的青年业务人员来说，太清纯、太学生味的装扮也只会让自己显得幼稚、脆弱，让人怀疑其肩上能否挑得起重担；而太前卫的办公室着装只会让人觉得散漫、怪诞、缺乏合作精神。

小贴示　女士夏天着装几不宜

当一个客户走进高雅洁净的办公环境，白领女性的穿戴会影响他对这家公司信誉的印象。因此，夏天起码有下列衣裳和饰物等不该穿戴到办公室里。

低胸、露背、露腹、敞口无袖上衣或透明衣裳；

一身牛仔或运动服装；

裸露一半大腿的超短裙；

黑网眼或花图案丝袜、露趾的凉鞋；

浓艳眼影、假睫毛、猩红指甲油，一米外可刺激人打喷嚏的香水；

廉价首饰；金脚链。

（二）服装的色彩搭配原则

不同的色彩有着不同的象征意义。

暖色调：红色象征热烈、活泼、兴奋、富有激情；黄色象征明快、鼓舞、希望、富有朝气；橙色象征开朗、欣喜、活跃。

冷色调：黑色象征沉稳、庄重、冷漠、富有神秘感；蓝色象征深远、沉静、安详、清爽、自信而幽远。

中间色：黄绿色象征安详、活泼、幼嫩；红紫色象征明艳、夺目；紫色象征华丽、高贵。

过渡色：粉色象征活泼、年轻、明丽而娇美；白色象征朴素、高雅、明亮、纯洁；淡绿色象征生命、鲜嫩、愉快和青春等等。

服装的色彩是着装成功的重要因素。服装配色以“整体协调”为基本准则。全身着装颜色搭配最好不超过三种颜色，而且以一种颜色为主色调，颜色太多则显得乱而无序，不协调。灰、黑、白三种颜色在服装配色中占有重要位置，几乎可以和任何颜色相配并且都很合适。

着装配色和谐的几种比较保险的办法，一是上、下装同色。即套装，以饰物点缀。二是同色系配色。利用同色系中深浅、明暗度不同的颜色搭配，整体效果比较协调。利用对比色搭配(明亮度对比或相互排斥的颜色对比)，运用得当，会有相映生辉、令人耳目一新的亮丽效果。年轻人着上深下浅的服装，显得活泼、飘逸、富有青春气息。中老年人采用上浅下深的搭配，给人以稳重、沉着的静感。

服装的色彩搭配考虑与季节的沟通，与大自然对话也会收到不同凡响的理想效果。同一件外套服装，利用衬衣的样式与颜色的变化与之相衬托，会表现出不同的独特风格，能以简单的打扮发挥理想的效果，本身就说明着装人内在的充实与修养。很多人却忽略了这一点，不能不说是打扮意识薄弱之处。利用衬衣与外套搭配应注意衬衣颜色不能与外套相同，明暗度、深浅程度应有明显的对比。

着装配色要遵守的一条重要原则，就是根据个人的肤色、年龄、体形选择颜色。如肤色黑，不宜着颜色过深或过浅的服装，而应选用与肤色对比不明显的粉红色、蓝绿色，最忌用色泽明亮的黄橙色或色调极暗的褐色、黑紫色等。皮肤发黄的人，不宜选用半黄色、土黄色、灰色的服装，否则会显得精神不振和无精打采。脸色苍白不宜着绿色

服装，否则会使脸色更显病态。而肤色红润、粉白，穿绿色服装效果会很好。白色衣服任何肤色效果都不错，因为白色的反光会使人显得神采奕奕。体形瘦小的人适合穿色彩明亮度高的浅色服装，这样显得丰满；而体形肥胖的人用明亮度低的深颜色则显得苗条等。大多数人体型、肤色属中间混和型，所以颜色搭配没有绝对性的原则，重要的是在着装实践中找到最适合自己的搭配颜色。





小贴士　服饰色彩搭配

服装色彩是服装观感的第一印象，它有极强的吸引力，若想让其在着装上得到淋漓尽致的发挥，必须充分了解色彩的特性。恰到好处地运用色彩的两种观感，不但可以修正、掩饰身材的不足，而且能强调突出你的优点。

▲对比色搭配

1. 强烈色配合：指两个相隔较远的颜色相配，如黄色与紫色，红色与青绿色，这种配色比较强烈。在进行服饰色彩搭配时应先衡量一下，你是为了突出哪个部分的衣饰。不要把沉着色彩，如深褐色、深紫色与黑色搭配，这样会和黑色呈现“抢色”的后果，令整套服装没有重点，而且服装的整体表现也会显得很沉重、昏暗无色。

2. 补色配合：指两种相对的颜色的配合，如红与绿，青与橙，黑与白等，补色相配能形成鲜明的对比，有时会收到较好的效果，黑白搭配是永远的经典。

▲近似色相配

指两种比较接近的颜色相配，如红色与橙红或紫红相配，黄色与草绿色或橙黄色相配等。

不是每个人穿绿色都能穿得好看的，绿色和嫩黄的搭配，给人一种很春天的感觉，整体感觉非常素雅，静止的淑女味道不经意间流露出来。

纯色更容易与其他颜色相互协调，这使得人与人之间增加了和谐亲切之感，从而有助于形成协同合作的格局。另外，可以利

用低色彩易于搭配的特点，将有限的衣物搭配出丰富的组合。同时，低色彩给人以谦逊、宽容、成熟感，借用这种色彩语言，职业女性更易受到他人的重视和信赖。

▲白色的搭配原则

白色可与任何颜色搭配，但要搭配得巧妙，也需费一番心思。

白色下装配带条纹的淡黄色上衣，是柔和色的最佳组合；下身着象牙白长裤，上身穿淡紫色西装，配以纯白色衬衣，不失为一种成功的配色，可充分显示自我个性；象牙白长裤与淡色休闲衫配穿，也是一种成功的组合；白色百褶裙配淡粉红色毛衣，给人以温柔飘逸的感觉。红白搭配是大胆的结合。上身着白色休闲衫，下身穿红色窄裙，显得热情潇洒。在强烈对比下，白色的分量越重，看起来越柔和。

▲褐色搭配原则

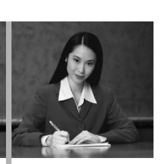
与白色搭配，给人一种清纯的感觉。金褐色及膝圆裙与大领衬衫搭配，可体现短裙的魅力，增添优雅气息。选用保守素雅的栗色面料做外套，配以红色毛衣、红色围巾，鲜明生动，俏丽无比。

褐色毛衣配褐色格子长裤，可体现雅致和成熟。褐色厚毛衣配褐色棉布裙，通过二者的质感差异，表现出穿着者的特有个性。

（三）饰物佩戴礼仪

饰物指与服装搭配对服装起修饰作用的其他物品，主要有领带、围巾、丝巾、胸针、首饰、提包、手套、鞋袜等等。饰物在着装中起着画龙点睛、协调整体的作用。佩戴饰物应因季节、服装的不同而变化，譬如胸针适合女性一年四季佩戴，胸针应戴在第一、第二粒纽扣之间的平行位置上。

首饰主要指耳环、项链、戒指、手镯、手链等。佩戴手饰应与脸形、服装协调。首饰不宜同时戴多件，比如戒指一只手最好只佩戴一枚，手镯、手链一只手也最好不要戴两个以上。多戴则不雅而显得庸俗，特别是工作和重要社交场合穿金戴银太过分总不适宜，不合礼仪规范。





手镯：手臂细长的人适宜戴宽型手镯；而手臂粗的人，宜戴较细些的手镯。

戒指：手指细长的人，戴圆的或方的戒指，均可使手指显得宽圆；而手指粗短的人，戴一只流线型戒指就已经足够了。

项链：脸形圆且身体较矮的人最好佩戴细长带坠子的项链；脸较长的人，可佩戴贴颈短项链，大圆珠的也不错。

耳环：贴耳式的耳环，适宜身材较矮的人佩戴；大环形的较适合于身体高大的女性；小环形的适合娴静美丽的年轻女性佩戴。戴上耳环，最好不要再佩戴胸针或手镯，以免呆滞。

围巾：特别是女士佩戴的丝巾，如果搭配得巧妙，通常会收到非常好的装饰效果。

男士饰物一般不宜太多，太多则会少了些阳刚之气和潇洒之美。一条领带，一枚领带夹，某些特殊场合，在西服上衣胸前口袋上配一块装饰手帕就够了。

鞋袜的作用在整体着装中不可忽视，搭配不好会给人头重脚轻的感觉，着便装穿皮鞋、布鞋、运动鞋都可以。而西服、正式套装则必须穿皮鞋。男士皮鞋的颜色以黑色、深咖啡色或深棕色较合适，白色皮鞋除非穿浅色套装在某些场合才适用。黑色皮鞋适合于各色服装和各种场合。正式社交场合，男士的袜子应该是深单一色的，黑、蓝、灰都可以。女士皮鞋以黑色、白色、棕色或与服装颜色一致或同色系为宜。社交场合，女士穿裙子时袜子以肉色相配最好，深色或花色图案的袜子都不合适。长筒丝袜口与裙子下摆之间不能有间隔，不能露出腿的一部分，那很不雅观，不符合服饰礼仪规范。有破洞的丝袜不能露在外面。在公众场合穿有明显破痕的高筒袜总会使人感到尴尬，不穿袜子倒还可以。

总之，饰物的选用也应遵循 TPO 原则，重要的是以和谐为美。

小贴士　饰物保养常识

1. 尽量避免接触温泉及海水，沐浴露等。

2. 如发现饰品被弄脏或变暗，则可用干净的擦银布轻轻擦拭

或将牙膏揉搓起泡，用软毛牙刷轻轻刷净。

3. 如长期不清洁则很难恢复本色。

4. 从事洗衣、洗碗及做饭等工作时，请将戒指取下，以避免化学物品或油渍影响其亮度。

5. 从事洗澡等活动时，请将所佩饰物取下，避免化学物质影响和侵蚀到镀层。

6. 从事剧烈运动或搬移重物时，请尽量避免穿戴饰品，以避免饰品因摩擦、碰撞所造成的裂面毁损、宝石脱落等情形发生。

7. 为避免饰品触及蕴含香精类物质之产品，建议于梳妆打扮后始佩戴饰品。

（四）西服的着装礼仪

西服以其设计造型美观、线条简洁流畅、立体感强、适应性广泛等特点而越来越受到人们青睐，几乎成为世界通用的服装，可谓男女老少皆宜。常言说："西服七分在做，三分在穿。"因此西服的选择和搭配是很有讲究的。

选择西服既要考虑颜色、尺码、价格、面料和做工，又不可忽视外形线条和比例。西服不必料子高档，但必须裁剪合体，整洁笔挺。

选择色彩较暗、沉稳且无明显花纹图案，但面料高档些的单色西服套装，适用场合广泛，穿用时间长，利用率较高。

穿着西服应遵循以下礼仪原则：

（1）西服套装上下装颜色应一致。在搭配上，西服、衬衣、领带其中应有两样为素色。

（2）穿西服套装必须穿皮鞋，便鞋、布鞋和旅游鞋都不合适。

（3）配西服的衬衣颜色应与西服颜色协调，不能是同一色。白色衬衣配各种颜色的西服效果都不错。正式场合男士不宜穿色彩鲜艳的格子或花色衬衣。衬衣袖口应长出西服袖口 1 ~ 2 厘米。穿西服在正式庄重场合必须打领带，其他场合不一定都要打领带。打领带时衬衣领口扣子必须系好，不打领带时衬衣领口扣子应解开。

（4）西服纽扣有单排、双排之分，纽扣系法有讲究：双排扣西装

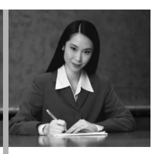
应把扣子都扣好。单排扣西装：一粒扣的，系上端庄，敞开潇洒；两粒扣的，只系上面一粒扣是洋气、正统，只系下面一粒是牛气、流气，全扣上是土气，都不系、敞开是潇洒、帅气，全扣和只扣第二粒不合规范；三粒扣的，系上面两粒或只系中间一粒都合规范要求。

（5）西装的上衣口袋和裤子口袋里不宜放太多的东西。穿西装内衣不要穿太多，春秋季节只配一件衬衣最好，冬季衬衣里面也不要穿棉毛衫，可在衬衣外面穿一件羊毛衫。穿得过分臃肿会破坏西装的整体线条美。

（6）领带的颜色、图案应与西服相协调，系领带时，领带的长度以触及皮带扣为宜，领带夹戴在衬衣第四、五粒纽扣之间。

（7）西服袖口的商标牌应摘掉，否则不符合西服穿着规范，高雅场合会让人贻笑大方。

（8）注意西服的保养。保养存放的方式，对西服的造型和穿用寿命影响很大。高档西服要吊挂在通风处并常晾晒，注意防虫与防潮。有褶皱时可挂在浴后的浴室里，利用蒸气使褶皱展开，然后再挂在通风处。





小贴士　西服的选择与购买

尺寸

选择西服时，尺寸是否合适是最重要的，再棒的西服如果尺寸不合适，看上去都会像借来的那么难受。以下是市面上男装的几种主要号型，有所了解后你才能有的放矢、对号入“穿”。

国内品牌的男装一般使用国家标准号型。男装分为Y、A、B、C四种，Y体表示胸腰围差在17～22cm之间，A体表示胸腰围差在12～16cm之间……以此类推。体型按身高不同每5cm为一个档差，从160cm到195cm分为8个号。160cm为3号，165cm为4号……195cm为10号。不过，一般行业内只有A、B、C体型的4～9号，就是常见的A4、A5、B5、B8等号。

欧码则多以1/2胸围和1/2腰围确定所属号型。以皮尔·卡丹西服为例：标准体型为N，加肥体为M，同一身高的N体腰围比M体要小6cm。身高则分为S（166～172cm）、R（172～178cm）、

L（178～184cm）三种。例：一个身高175cm的人，如1/2胸围为48cm，1/2腰围为41cm，那么他就该穿NR48号的衣服。

而日本号型又有所不同，每一个号名称皆有不同且无规律可循。同是身高170cm的人，就有M和ABM两种型号对应胸围95cm，腰围为88cm的人。

挑选

搞清楚了尺寸就可以开始挑“刺”了。一般步骤为看外形、看做工、看面料。

西服上装可从前、后、侧三方面检查。

前身应看领口，驳头是否平服，端正；前胸是否饱满；兜的大小位置是否合适对称，兜盖是否平服。

后身应看是否平顺，肩胛骨处是否舒展；后开衩是否平服；后领窝是否平整。

侧面应看肩线是否顺直；袖子应圆顺；下摆是否顺直。

裤子外形也可分为平摆、腰头、悬垂三种方法鉴别。

平摆是将裤线对齐摆平，看侧缝是否顺直；侧兜是否服帖，大小一致，不吊兜；裤裆是否对齐顺直。

腰部是裤子工艺最集中的地方。要看腰头是否平直，褶裥等是否对称；后袋是否服帖、整洁；看串带小袢是否平服，位置是否准确，看门襟、里襟是否圆顺合适。

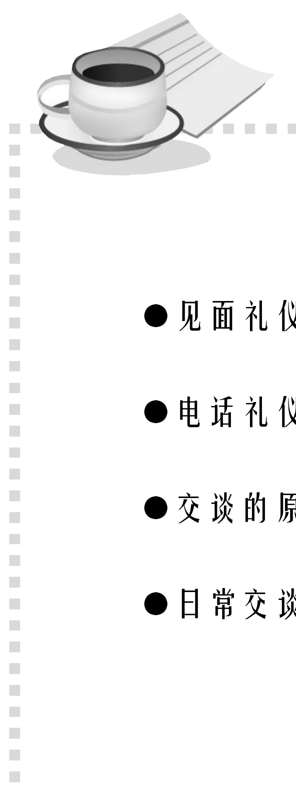
悬垂是将裤子按穿着时的状态拎起，看前后片是否圆顺；裤线、裤片、裤缝是否平整、不吊裂。

看做工，主要是检查线迹、手工、夹面和勾纱现象，如有条纹或格子，则要看条纹或格子有没有对上。

看面料主要是看有无色差，表面是否有残污，有无倒顺毛现象，有无变色烫黄；经纬斜纱及虫蛀等。

第三章 日常交往礼仪





- 见面礼仪
- 电话礼仪
- 交谈的原则及技巧
- 日常交谈问题应对技巧



人们是否愿意成为朋友或什么时候可能成为朋友，按照纳德·佐宁博士在《交际》一书中的观点，陌生人之间接触的头四分钟是至关重要的。他在书中对希望建立新的友谊的朋友说："当你在社交场合中遇到陌生人，你应把注意力集中在他身上四分钟。很多人的生活将因此而改变。"

你可以注意到，一般人并不专心致志地注意自己刚认识的人，他不断地东张西望，似乎在寻找更加有趣的人。如果谁这样对待你，你一定不会喜欢他。当我们被介绍给新朋友时，作者说，我们应当尽量显得友好和自信。"一般来说，"他说，"人们喜欢喜爱自己的人。"

另外，我们不能让别人认为我们很自负，对别人显示出兴趣或表示同情是很重要的。要知道别人也有自己的需要、恐惧和希望。

听到上述劝告，你或许会说，我不是一个天性友好或自信的人，这样做，不是不诚实吗？佐宁博士认为，只要实践几次，便会改变自己的社交方式了。只要我们想改变自己的性格，我们终究会习惯的，这就像买了一辆新车，起先你可能觉得不熟悉，但是它总比旧的好。

是否说，天性不善友好和自信的人，表现出友好或自信是一种不诚实的行为呢？佐宁博士说：或许吧，"完全的诚实"对于社交关系来说往往并不合适，特别是在相互接触的头几分钟，这时可能有各种各样的表现，但是适当的表演，在和陌生人的交际中是最好的一种方式。这时不是抱怨自己的健康问题或找别人的缺点的时候，也不是彻底地把自己的观点和印象和盘托出的时候。

上面的原则同样适用于家庭成员间的关系或朋友间的关系，对丈夫和妻子、父母和孩子来说，问题常常产生在他们长期分别后相聚的

头四分钟。佐宁博士建议说，这几分钟的相聚必须小心，如果你讨论了令人不愉快的事情，以后还需着手解决。

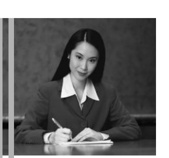
纳德·佐宁博士宣称，人际关系在学校应该和阅读、写作、数学一样作为必修课来对待，生活的成功与否往往主要看我们和周围人的相处，这至少和我们拥有的知识同等重要。而我们在最初的四分钟里应该保持怎样的礼仪呢？下面，我们来一一阐述。

一、见面礼仪

初次见面，交际双方都希望尽快消除生疏感，缩短相互间的感情距离，建立融洽的关系，同时给对方一个良好的印象。那么，怎样通过交谈才能较好地做到这一点呢？

第一，可以通过亲戚、老乡关系来拉近距离。这是由于亲戚老乡这类较为亲密的关系会给人一种温馨的感觉，使交际双方易于建立信任感。特别是突然得知面前的陌生人与自己有某种关系，更有一种惊喜的感觉。故而，若得知与对方有这类关系，寒暄之后，不妨直接讲出，这样很容易拉近两人的距离，使人一见如故。现在许多大学里面，都存在一些老乡会、联谊会等组织，这些老乡会、联谊会就是通过老乡关系把同一地方的学生召集在一块，组织起来。同时也通过老乡会来相互帮助、联络感情、加强交流。从人的心理上来讲，每个人的潜意识中都有一种“排他性”，对自己的或跟自己有关的事物往往不自觉表现出更多的兴趣和热情；跟自己无关的则有一定的排斥性。因而在交谈中这类关系的点出就使对方意识到两人其实很“近”。这样，无论对方位在你上或你下，都能较好地形成坦诚相谈的气氛，打通初次见面由于生疏造成的心理上的“设防”。毛泽东同志就常用这种“拉关系”的技巧。新中国成立后接见民主人士时，凡是与他有点亲戚关系的，以及通过师生、故友的关系有些瓜葛的，往往是刚一见面，没出两三句话，他就爽直地和盘托出其间丝丝缕缕的关系，在“我们是一家子 ”的爽朗笑声中，气氛亲热了许多，使被接见者倍感亲切。

第二，可以用感谢方式来加强感情。比如一个同学在跟一个高年级学生接触时的头一句话就是：“开学时就是你帮我安置床铺的。”







“是吗？”那个同学惊喜地说。接着两人的话题就打开了，气氛顿时也热乎了许多。那个高年级同学的确帮过许多人，不过开学初人多事杂，他也记不得了。而这个同学则恰到好处地点出了这些，给对方很大的惊喜，也使两人的关系拉近了一层。一般说来，每个人都对自己无意识中给别人很大的帮助感到高兴。见面时若能不失时机地点出，无疑能引起对方的极大兴趣。因此，初次见到曾帮过自己的人时，不妨当面讲出，一方面向对方表示了谢意，另外无形中也加深了两人的感情。

第三，可以从对方的外貌谈起。每个人都对自己的相貌或多或少地感兴趣，恰当地从外貌谈起就是一种很不错的交际方式。有个善于交际的朋友在认识一个不喜言谈的新朋友时，很巧妙地把话题引向这个新朋友的相貌上。“你太像我的一个表兄了，刚才差点把你当做他，你们俩都高个头，白净脸，有一种沉稳之气……穿的衣服也太像了，深蓝色的西服……我真有点分不出你们俩了。”“真的？”这个新朋友眼里闪着惊喜的光芒。当然，他们的话匣子都打开了。我们不得不佩服这个朋友谈话的灵活性。他把对方和自己表兄并提，无形中就缩短了两人之间的距离，接着在叙说两人相貌时，又巧妙地给对方以很大的赞扬，因而使这个不喜言谈的新朋友也动了心，愿意与其倾心交谈。

第四，尽量地学会剖析对方的名字来引起对方的兴趣。投其所好，拉近距离。名字不仅是一种代号，在很大程度上是一个人的象征。初次见面时能说出对方的名字已经不错了，若再对对方的名字进行恰当的剖析，就能更上一层楼。譬如一个叫“建瓴”的朋友，你可以谐音地称道：“高屋建瓴，顺江而下，可攻无不克，战无不胜，可谓意味深远呀！”对一位叫“细生”的朋友，可随口吟出“随风潜入夜，润物细无声”。或者用一种算命者的口吻剖析其姓名，引出大富大贵、前途无量之类的话，这也未尝不可。总之，适当地围绕对方的姓名来称道对方不失为一种好方法。

（一）选择合适的称呼

如何称呼他人是一门极为重要的学问，若称呼得不妥当则很容易

让他人立即产生反感，甚至忌恨在心久久无法释怀。

认识之人：对于自己已经认识的人多以Mr.、Ms.或Mrs.等加在姓氏之前称呼，如Mr. Chang，Ms.Teng，Mrs. Huang等，千万不可以用名代姓。

例如说美国国父乔治·华盛顿，人们一定称之为华盛顿总统、华盛顿先生，因为这是他的姓。如果称他为乔治先生，保证震惊全场，因为只有以前的黑奴才会如此称呼主人，此点很多人弄不清楚，所以也让别人惊异连连。

重要人士：对于重要人物最好加上他的头衔，如校长、大使、参议员、教授……以示尊重，当然也如前述是以头衔之后加上其人之全名或姓氏称呼之，千万也别接上名字。

一般而言有三种人在名片上和头衔上是终身适用的，这三种人是：大使(Ambassador)、博士(Doctor)以及公侯伯子男皇室贵族爵位。在称呼他们时一定要加头衔，否则表示十分不敬，甚至视为羞辱，务必谨慎小心。

不认识之人：可以用Mr.或Madam称呼，很多人一见外国人就称为“Sir”，这是不对的，只有对看起来年长者或是虽不知其姓名但显然是十分重要的人士方才适用之，当然面对正在执行公务的官员、警员等也可以Sir称呼以表尊敬，而相对于女士则一律以Madam称呼之，不论她是否已婚。

对于年轻人：可以称之为Young man，年轻女孩则称为Young Lady，小孩子可以昵称为Kid(s)，较礼貌地称之为Young Master，在此Master并非主人之意，有点类似 “小王子”之类的称呼。

（二）规避不合适的话题

人们交谈时通常是由开始讲话的人选择一个话题，大家围绕这一话题各抒己见，然后转向另一个话题，因此选择合适的话题便十分重要。如果选择的话题能被大家接受，谈话便会顺畅地进行下去。如果选择了不适宜的话题，引不起大家的兴趣，没有人做出反应，交谈便失败了。有时候您可能拥有权势使别人不得不坐下来听您讲话，他们可能假装用心听您讲话，但您却无法强迫别人开口参与讨论。一般而

言，不合适的话题主要有以下几种类型：

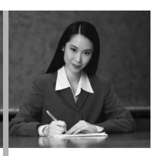
1.有关谈话者自己的话题。有的人谈来谈去总是围绕着自己的生活，开始人们也许还有兴趣听，长久之后人们便失去了兴趣。

2.有关禁忌的话题，如夫妻关系、家庭成员之间的矛盾、不愿谈及的疾病等等。譬如有的人不愿意别人打听自己的经济来源或经济状况等，所以这些话题最好不要触及，除非对方主动提及。

3.假话题。假话题是指那些无法继续下去的话题，如果你用“今天天气很好”来开始谈话，对方便没有什么话来回应。

如果你发现周围的人不愿意与你交谈，那你就要检查一下你在选择话题方面是不是存在问题。检查的方法如下：

以一星期为限，尽可能记下你与人交谈时所选择的所有话题。如果有的话题重复出现，在话题后面记下次数。这样就得到一张你选择的话题的清单。检查出现次数较多的话题，问自己两个问题：如果别人总是跟你谈这样的话题，你想不想听？如果不想听，为什么？







（三）入乡随俗，客不责主

不同的历史文化传统、生活环境和信仰造就不同的生活习惯和礼仪文化，仅就吃饭举例，不同的国度就有不同的就食方式和礼仪，为有效规避尴尬场面的产生，我们需要对不同区域的礼仪习惯进行大致的了解，唯有如此才能更快地拉近彼此之间的感情。

●用大吃大喝表示感谢

这是阿富汗一些地区的习俗，表示主人招待客人十分诚恳。如果你吃得差不多了，对主人说“够了，我不想再吃了”，主人会不理睬你，你必须继续吃下去，吃得越多，对方越高兴，那才是礼貌。如果随便吃几口就停嘴，对方会不高兴。到这些地方去做客，需事先带点助消化的药。

●吃多吃少，随你便

这是文莱人的待客习俗。在文莱，家里来了客人，不管认识不认识，只要向自己问好，主人就会笑脸相迎，热情接待，把家中吃的东

西都拿出来供客人享用。但是主人从不劝食，对方吃不吃、吃多吃少、觉得好吃不好吃，从不过问。主人认为这样问客人是不礼貌的。

●我吃饭，你付钱

在印度的一些地区，如果同商业谈判对象和朋友共进晚餐，他们会自自然然地说："你的资本比我的多，所以这笔餐费应该由你付。"不熟悉情况或初来乍到的客人，常常会被这种场面闹得啼笑皆非。钱多的人或是受欢迎的人应该付钱——他们认为这是对你的尊重，与抠门或挨宰不能相提并论。

●吃定量，多吃自费

瑞士是世界上最富有的国家之一，但瑞士人精打细算，节约成风。在这个国家承办的世界性高层活动，一日三餐固定供应每人一份餐，或是把这份餐费发给个人，让你自己找地方去吃。除此之外，每人免费供应一杯茶。谁要是多吃多喝，得自己另外付钱，国内外客人一视同仁，概不例外。先订"协议"后吃饭。

●吃多少要多少，严格"三光"

与澳大利亚人共进午餐需要特别注意：记住哪一顿饭该由谁付钱，如果你付钱过于积极或忘记付钱都是不礼貌的。在一般情况下，你提议喝酒，通常由你付钱，不可各自付钱，除非事先说好。

●视浪费为"罪恶"

德国人讨厌浪费的人，所以一般人都没有奢侈的习惯。与德国人相处，务必遵守这个习惯，才能跟他们打成一片。如与他们共进餐馆，不能多要根本吃不了的东西，已要的饭菜必须吃光，即使是汤也要用面包蘸着吃下去或喝光，用舌头舔光盘子的场面也司空见惯。

二、电话礼仪

随着生活节奏、工作效率的加快提高，电话已成为彼此联系感情

和信息的重要工具。它具有传递迅速、使用方便、失真度小和效率高的优点，人们的许多交际活动都是借助电话来完成的。

因此，有必要介绍一下电话礼仪，让现代人正确使用它。若不熟悉或不讲究电话礼仪，很可能导致双方都不愉快，轻则破坏个人友谊，重则损害企业效益。只有用合理的礼仪来武装自己，方能取得最佳的通话效果。







（一）电话形象

电话形象，是电话礼仪的主旨之所在。一个人的电话形象如何，主要由他使用电话时的语言、内容、态度、表情、举止以及时间感等诸多方面构成的。它被视为个人形象的重要组成部分。

因此，接线员的声音应该做到：

①传达十分必要的消息，不说无关紧要的内容。

②语气要热诚、亲切。

③言词准确、简洁、得体。

④服务要及时、周到。

⑤音调适中。

（二）初步印象

为了给通话者留下好印象，必须要求家里人和公司员工通话时有礼貌，因为在某种程度上，他们就是你本人的代表。

基于这样的事实，在通话时若能遵奉以下原则，相信对我们会大有裨益：

1.倾听是理解对方的起点，善于倾听正是判断的基础。尤其是在电话交谈中，双方靠声音传递意思，倘若不认真听，就无法准确地交流信息、沟通感情。当然，静静地倾听，不随便打断对方讲话，并不意味着完全不出声。在听的时候，应时而辅助简单的“嗯”、“是”、“好的”等短语作为呼应，让对方感觉你确实在认真听着，以示尊重。

2.言为心声，说话的方式是说话人形象和气质的体现。所以，要

做好三点。首先，要口齿清楚，有节奏感，不可说得太快或者太慢，以免对方摸不着头脑。要问或提问一下，切忌不管对方是否清楚，只顾自己一味讲下去。其次，语气语调要温和，音量适中，让对方觉得你的声音是带着微笑的，娓娓而谈才会让人感到舒服和和谐。再次，在通话的时候，不能干别的事情。如果万不得已，应当向对方说明："对不起，稍等一会儿，我要处理一件急事。"最后，切忌喋喋不休，当然也不能不分重点，三句话没讲完就挂断。要简明扼要、主次分明，并要节省双方的时间。

3.在回答电话时，应该确定对方是谁，是哪一单位的，以及目的如何。这些基本事宜一定要搞清楚，为处理问题和今后联系方便。

4.在通话时，应该具有超乎寻常的忍耐心和包容心。如果对方语焉不详，对于自己想要说的话没做好充分准备，那不妨多给对方一个机会，并舒缓其情绪，使其得以畅所欲言。万万不可带有半点的轻慢乃至嘲笑口气，这是对他人格的亵渎，也是对你人格的亵渎。

综上，无论是生活还是工作，无论你是家庭主妇还是工商界领导，在电话基本礼节方面要引起注意并付出努力。虽然古人说"大礼不拘小节"，但电话沟通并不是小节，特别对于公务联系而言，稍有不慎，麻烦就会很大。即使不至于"一言丧邦"，但一言之过要靠百言弥补也未可知。

（三）拨打电话礼仪

1.时间适宜。

要打成功一个电话，首先应该明确：通话唯有在适宜之时进行，才能事半功倍。打电话若不考虑时间问题，往往便会引起一些不必要的麻烦。

考虑通话的时间问题，实际上要注意两个要害之点。其一，何时通话为佳？其二，通话多久为妙？

（1）选择时间：打电话应当选择适当的时间。按照惯例，通话的时间原则有二：一是双方预先约定电话通话时间，二是对方便利的时间。

一般说来，若是利用电话谈公事，尽量在受话人上班10分钟以

后或下班10分钟以前拨打，这时对方可以比较从容地应答，不会有匆忙之感。除有要事必须立即通告外，不要在他人休息时间之内打电话。例如，每日早晨7点之前，晚上10点之后以及午休时间等等。在用餐之时拨打电话，也不合适。

拨打公务电话，尽量要公事公办，不要有闲言碎语。也不能在他人的私人时间，尤其是节假日时间里，去麻烦对方。另外，要有意识地避开对方通话的高峰时段、业务繁忙时段、生理厌倦时段，这样通话效果会更好。

给国外通话，一定要注意时差问题，否则难免出洋相。笔者的一位朋友从美国来电话，深夜之中我被催醒，问他有什么急事，言答想跟我聊聊。他倒是中午，而我的甜梦却被这子夜的呼声惊醒了，多少有点令人啼笑皆非。

（2）通话长度：在一般通话情况下，每一次通话的具体长度应有意识地加以控制，基本的原则是：以短为佳，宁短勿长。千万不能如泻堤之水，滔滔不绝。

在电话礼仪里，有一条“三分钟原则”。实际上，它就是“以短为佳，宁短勿长”原则的具体体现。它的主要意思是：在打电话时，发话人应当自觉地、有意识地将每次通话的长度，限定在3分钟之内，尽量不要超过这一限定。

在日常进行的社交活动中，但凡使用电话，就务必想方设法，把“三分钟原则”付诸实践。身为发话人，特别要牢记此点。

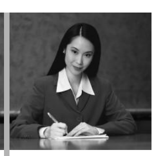
（3）体谅对方：发话人在打电话时，应当善解人意，将心比心，对受话人多多体谅。不论双方关系如何、熟识到哪种程度，对于这一点都不要疏忽大意。在把握通话时间时，尤须对此加以关注。

在通话开始后，除了自觉控制通话长度外，必要时还应注意受话人的反应。比如，可以在通话开始之时，先询问一下对方，现在通话是否方便。倘若不便，可约另外的时间，届时再把电话打过去。

倘若通话时间较长，如超过3分钟，亦应先征求一下对方意见，并在结束时略表歉意。

在对方节假日、用餐、睡觉时，万不得已打电话影响了别人，不仅要讲清楚原因，而且万不要忘记说一声“对不起”。

在他人上班时间内，原则上不要为了私事而通话妨碍对方。







2.内容合理。

在通话时，要求发话人内容合理简练，不只是礼仪上的规范，而且也是控制通话长度的必要前提。根据礼仪规范，发话人要做到内容简练，就必须注意以下几个方面。

（1）事先准备：每次通话之前，发话人应该做好充分准备。最好的办法，是把受话人的姓名、电话号码、谈话要点等必不可少的内容列出一张“清单”，这样一来，由于准备充分，通话时便可照此办理，就不会再出现打错电话、现说现想、缺少条理、丢三落四的情况了。另外，拨号的同时要调整好自己的情绪，电话接通后，首先要自报家门：“你好！我是某某，劳驾请让某某某先生接电话好吗？”或者“你好！我是某某某，请问某某小姐在吗？”注意：电话接通后说好第一句话直接影响实际效果。

（2）简明扼要：在通话时，发话人讲话务必求真务实，不求虚假客套。问候完毕，即开宗明义，直入主题，少讲空话，不说废话。绝不可啰嗦不止、节外生枝、无话找话、短话长说。

使用公共电话，而身后有人排队时，一定要自觉主动地尽快终止通话。切勿表演欲望顿生，当众发嗲撒娇，大演爱情戏剧，或是故意拖延时间，与排队者作对。

3.表现文明。

具体说来，必须注意以下几个重要环节：

（1）语言文明：在通话时，发话人不仅不能使用“脏、乱、差”的语言，而且还须铭记，有三句话非讲不可，它们被称为“电话基本文明用语”。它们指的是：

其一，在通话之初，要向受话人恭恭敬敬地道一声：“您好！”然后方可再言其他。切勿一上来就“喂”对方，或是开口便讲自己的事情。

其二，在问候对方后，接下来须自报家门，以便对方明确来者何人。这里有四种模式可以借鉴。第一种，报本人的全名。第二种，报本人所在单位。第三种，报本人所在单位和全名，说：“你好！我是某某公司的某某某。请问……”第四种，报本人所在单位、全名以及职务，即在某某后加上你的职务，便于对方理解和适应场合对话。其中第一种模式适于日常的私人交往，后三种多用于公务交往，而第四

种又最为正规。

其三，在终止通话前，双方预感即将结束的片刻，发话人应主动说一声“再见”。要是少了这句礼貌用语，就会使终止通话显得有些突兀，并使自己有礼始而无礼终。那同样会使对方受到伤害和不解。

（2）态度文明：发话人在通话时，除语言要“达标”外，在态度方面也要好自为之，不可草率。

对于受话人，即使是对下级，也不要厉声呵斥，态度粗暴无理；即使是对领导，也不要低三下四，阿谀奉承。因为那些毫无必要。

电话若需要总机接转，勿忘对总机的接线员（也称话务员）问候一声，并且还要加上“谢谢”。另外，“请”、“麻烦”、“劳驾”之类的词，该用的也一定要用。

如果要找的人不在，需要接听电话之人代找或代为转告、留言时，态度同样要文明有礼，乃至要更加客气。

通话时电话忽然中断，依礼节需由发话人立即再拨，并说明通话中断是线路故障所致，万不可不了了之，或等受话人一方打来电话。

（四）接听电话礼仪

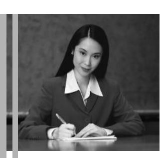
根据礼仪规范，受话人接听电话时，由于具体情况有所不同，需要分为程序要求、语调要求、代接电话要求和待机稍候要求等四个方面，以下对其进行分别而论。

1.程序要求。

（1）接听及时：电话铃一旦响起，即应立即停止自己所做之事，尽快予以接答。接听电话是否及时，实质上反映着一个人待人接物的真实态度。

如有可能，在电话铃响以后，应亲自接听，不要让别人代劳，尤其不要在家中让小孩代接电话。不要铃响许久，甚至连打几次之后，才姗姗来迟，去接电话。这不能说明你派头大，而只说明你妄自尊大。不过，铃声才响过一次，就拿起电话也显得操之过急。有时，还会令对方没反应过来而大吃一惊。

但不管怎样，还是本着实在、及时的原则，如果就坐在电话机旁，





响一下就接听也无妨，但语气别生硬。因特殊原因，致使铃响许久才接电话的话，须在通话之初就向发话人表示歉意。

在日常生活和工作中，正常情况下，不允许不接听他人打来的电话，尤其是如约而来的电话，因为这又牵扯到一个人的诚信问题。

（2）应对谦和：接电话时，受话人应努力使自己的所作所为合乎礼仪，特别重要的是要注意下列四点。

其一，拿起话筒后，即应自报家门，“你好，这里是……”不论在家中还是在公司，自报家门和发话问好，一是出于礼貌，二是说明有人正在认真接听。

其二，在通话时，即使有急事，也要力求聚精会神地接听电话。不允许三心二意、心不在焉，或者把话筒置于一旁，任其自言自语。在通话过程中，对发话人的态度应当谦恭友好，当对方身份较低或有求于己时，更应表现得不卑不亢。

其三，当通话终止时，不要忘记向发话人道声“再见”。即使发话人忽视了首先向受话人说“再见”的礼节，你也不能以无礼还无礼。当通话因故暂时中断后，要等候对方再拨进来，既不要扬长而去，也不要为此而责怪对方，正确的做法是让谈话正常进行，而且要自然。

（3）主次分明：就在电话铃声响起的瞬间，即以电话交谈为当时活动的中心，而绝不应当不明主次，随意分心。

接听电话时，不要与人交谈，不要看文件、看电视、听广播、吃东西。千万不要对发话人表示对方的电话“来的不是时候”。万一在会晤重要客人或举行会议期间有人打来电话，而且此刻的确不宜与其深谈，可向其略微说明原因，表示歉意，并再约一个具体时间，届时由自己主动打电话过去。若对方是长途的话，尤须注意别让对方再打过来。约好了时间，即须牢记并遵守。在下次通话时，还要再次向对方致以歉意。

2.语调要求。

用清晰而愉快的语调接电话，能显示出说话人的职业风度及可亲的性格。

所以，若保持平和的语调，答话前先做一次深呼吸，就能使自己

很冷静且反应正常。说话应清晰，要注意措辞。说话时要面带微笑，使声音听起来更有热情。不妨在电话机旁放面镜子，以随时提醒自己。

语调要平稳安详，不可时而细语似水时而高嚎如狼，更不能时而悲泣难抑时而狂笑不止，这都是一个人不懂得自控自制的表现。

如果在通话时想打喷嚏或咳嗽，应偏过头，掩住话筒，并说声“对不起”，千万不要边谈话边嚼口香糖或喝茶水之类。

另外要注意：不要使房间里的背景声音干扰电话交谈。比如隔壁的办公室正在装修，电钻正发出刺耳的噪音，应先向对方解释原因，以求理解，并对由此带来的不便表示歉意。

说话是人际交往的一个主要内容，电话中说话更有较多的挑战和礼数，若做不好，就会影响接听电话的质量。因此，从你的语调入手，改善自己的应答习惯，相信对你的电话礼节乃至整个人际关系都大有帮助。

3.代接电话要求。

在日常生活里，经常有必要为家里人、公司同事及领导代接、代转电话，可以说这已经成为一个普通性、经常性的活动，所以代接、代转电话时，尤其需要注意礼尚往来、尊重隐私、记忆准确、传达及时和注意方式等五个方面的问题。

（1）礼尚往来：同事、家人之间，互相代接电话，本是互利互助之事，连电话都懒得为人代接的人，在现实生活和工作中，是难以取信于人的。所以，代接电话就是讲究个礼尚往来，有来有往，也是做人的基本准则之一。

（2）尊重隐私：在代接电话时，千万不要热心过度，向发话人询问对方与其所找人之间的关系，以及“打破沙锅问到底”的无礼纠缠。

当别人通话时，要根据实际情况，或是埋头做自己的事，或是自觉走开，千万不可故意侧耳“旁听”，更不要没事找事，主动插嘴，这种参与意识是要不得的。

（3）记忆准确：对发话人要求转达的具体内容，最好认真做好笔录。在对方讲完之后，还应略微把要点重复一下，以验证自己的记录是否足够准确，免得误事，因为一旦代为转达，你就要尽到责任。记录他人电话，应包括通话者单位、姓名、联系方式、通话时间、通话







要点、是否要求回电话、回电话时间等等几项基本内容。

（4）传达及时：接听寻找他人的电话时，先要弄明白“对方是谁”、“现在找谁”这两个问题。若对方不愿讲第一个问题，可不必勉强。若对方要找的人不在，可先以实相告，然后再询问对方“有什么事情？”若是二者先后次序颠倒了，就可能使发话人产生疑心。

不到万不得已时，不要把代人转达的内容，再托第二人代为转告。否则，一是可能使转达内容大变样，二是难保不会耽误时间。

（5）注意方式：秘书给主管代接电话，是很普遍的，这时候，沟通以至心灵上的默契是很重要的。如果秘书和其主管在接电话前，完全沟通清楚，必能省下许多花在洽询琐事上的时间，例如在秘书把电话转给主管之前，她要问发话人一些问题，这是必然的，也是对主管负责的表现。

4.待机稍候要求。

记住一点很重要：请与秘书合作。有些人特别以自我为中心，只肯跟主管说话，没有耐心与秘书交流。其实与公司主管打交道的最聪明的方式，就是透过他的秘书留下实质的信息，让其知道某些隐含的内容，通过秘书，把难以和主管直接讲的部分，传达给公司主管人员。

为此，指导你的秘书学习代接电话的基本礼仪，已十分必要：

（1）不断强调你很重视接电话的礼节，让她不敢忘记。

（2）叫她不要过滤掉太多电话，好像你拒人于千里之外。以下的问题都可以请她转给你：

“贵公司做哪方面生意？”

“您在公司的职位是……”

“您上回和××先生通话是什么时候？”

“他会知道我为什么打电话来吗？”

（3）身为上司，你应该给秘书一些资料，包括：

①一份“立刻转接”的电话清单，包括你的家人、朋友、医生、老师。

②一份次重要人士清单，若有时间你就会和他们说话。

③一份“绝勿转接”的电话清单。

（4）告诉秘书，请人等电话转接时不要超过15秒。如果超过15秒，请她跟对方说你待会儿回电。





（五）公用电话使用礼仪

1.使用公用电话要速战速决。

使用公用电话的主要有三种人：一种是没有手机的,还有一种是忘了带手机，或者手机恰好没电的。在现代社会，公用电话实际上已经成了移动电话的补充，更多的是应急。所以打公用电话的基本都是有急事的，打电话者就不能用公用电话聊天，或者无关紧要的事说上好几分钟，切忌没完没了，要速战速决。

2.私密、政务、商务话题不适宜用公用电话。

私密、政务、商务话题都不适宜用公用电话拨打，恋人也尽量不要用公用电话来聊天，过于私密的话可以在见面时说，或者换种方式交流，比如发电子邮件等；如果内容涉及政府部门的公务，或者商业往来中的商务秘密，也尽量不要在公用电话中说，以防泄密。

3.爱护公共设施。

使用公用电话时要轻拿轻放，不能一通乱摔、乱捅；如果遇到无人值守公用电话出现故障，可以想办法通知相关部门解决，而不要自己随意修理，以免损坏；如果发现有人恶意破坏公用电话，可以立即举报，绝不能坐视不管。

4.通过多种手段防止恶意拨打和盗打。

有些人闲得无聊，拿公用电话一次次拨打110、120、119等紧急报警、呼救电话。这是一种严重丧失社会公德的行为，这种行为不仅干扰了相关部门的工作，而且会给真正需要拨打上述电话的人造成困扰。另外一种恶意行为是通过破解公用电话的密码盗打电话。

5.使用公用电话注意语气、态度。

既然是公用电话，那就一定是在公共场所，在公共场所打电话要考虑到其他人的感受。旁若无人地高声说话，对其他人是一种噪声和干扰，以正常说话的语气、音量与对方交谈即可。当然如果总捂着嘴、

声音低沉、一副怕人偷听的样子也会让周围的人感到不快。

6.使用公用电话要换位思考。

使用公用电话时要懂得换位思考，懂得自我约束。

如果自己在打电话，就要考虑到其他等候的人，总是占着电话会给他人造成不便；如果别人在打电话，可以设想对方多半有重要的事情需要处理，不要一遍遍用眼神、不耐烦的身体姿势或者语言一遍遍催促、影响对方；别人打电话时，要尽量离远一点，不要听人家的电话内容，更不要站在电话机旁紧挨着打电话者，让别人感到紧张。

（六）商务电话接听礼仪

1.接听电话应使用普通话。

说话语速要均匀、语音要清晰，语气温和，音量适中。

2.一般情况下电话铃响三声内必须拿起电话。

最好能主动问候："您好！客户服务中心×××。请问您有什么问题？"对服务请求电话，要按规范做好记录；对无法当场解决的问题，要给客户一个带确切时间的答复，并在该时间内给客户一个处理方案。

3.接听投诉电话应保持平和的心态。

要多听少说，尤其不能推脱责任，避免向客户表露情绪，避免与客户纠缠以往的不快，避免向客户陈述公司内部的运作细节，对因工作或产品质量问题给客户所带来的不便及不满，应给予真诚的道歉；同时应认真做好记录，并按规定程序逐级反映。

（七）特殊场合电话礼仪

在特殊场合，拨打、接听电话者要学会体会其他人的感受：如果我这么做，别人高兴还是不高兴？不断反思自己的得失，修正自己的行为，今后进入任何一种场合，就会有自然得体的举动。

参加宴会或与他人一起进餐时，不能对着餐桌打电话，要离开餐桌。如果是茶话会，或者不方便离开餐桌，则要侧转身子，用手遮挡

一下，防止唾沫溅到饭菜上。

如果正在开会或交谈，不方便接听电话，可以轻声告诉对方，“对不起，正有事，回头给你去电话”，事后则一定要主动给对方打电话。







●司机打电话吓坏乘车人

张小姐坐出租车，中间有人给司机打电话。只见司机一手握着方向盘，一手拿着电话，显得非常熟练和满不在乎。张小姐在司机打电话时一直提心吊胆，唯恐警察看见，耽误时间，更怕司机没看见行人或车辆，发生什么事故。

●铃声搅乱音乐会

邱女士在北京音乐厅听一场由著名大师指挥的交响乐。音乐演奏到高潮处，全场鸦雀无声，凝神谛听，突然手机铃声响起，在宁静的大厅中显得格外刺耳。演奏者、观众的情绪都被打断。大家纷纷回头用眼神责备这位不知礼者。

●来电吵醒邻床病友

刘先生到医院探访病人，公司的同事来电话，铃声让另一床正闭目养神的病人睁开了眼。刘先生接起电话就谈上了工作。尽管电话时间不长，但那位被吵着了的病人一直脸色不悦。

（八）短信礼仪

短信是一种在移动网络上传送简短信息的无线应用技术，是一种信息在移动网络上储存和转寄的过程。其主要分为以下三大类：

①SMS（Short Messaging Service）是最早的短消息业务，也是现在普及率最高的一种短消息业务。目前，这种短消息的长度被限定在140字节之内，这些字节可以是文本的。SMS以简单方便的使用功能受到大众的欢迎，却始终是属于第一代的无线数据服务，在内容和应用方面存在技术标准的限制。

②EMS（Enhanced Messaging Service）即增强信息服务，SMS新版本。EMS的优势是除了可以像SMS那样发送文本短消息之外，还可

以发简单的图像、声音和动画等信息，而且仍然可以运行在原有SMS运行的网络上，发送途径和操作也没有差别。该标准属于开放式的，任何对EMS感兴趣的第三方公司或个人都可以在此平台上开发应用软件和服务。

③MMS (Multimedia Messaging Service)中文意为多媒体短信服务，它最大的特色就是支持多媒体功能。多媒体信息使具有功能全面的内容和信息得以传递，这些信息包括图像、音频信息、视频信息、数据以及文本等多媒体信息，可以支持语音、因特网浏览、电子邮件、会议电视等多种高速数据业务，在GPRS网络的支持下，以WAP无线应用协议为载体传送视频片段、图片、声音和文字。多媒体信息业务可实现即时的手机端到端、手机终端到互联网或互联网到手机终端的多媒体信息传送。

手机短信能准确无误地将信息送达，不需要语音支持，让人们尽享高科技带来的便利。但与此同时，一些不讲“礼仪”的短信也让人们遭遇了不少的烦恼。

事实上，随着近些年短信的广泛使用，类似“滥发短信”、“不回短信”、“不分时间和场合发短信”等现象日益普遍，给人们的生活、工作造成了一定的影响。

由于短信是新生事物，目前还没有形成成熟完善的“短信礼仪”，但一个应该遵循的文明原则是：自己的行为应该体现对对方的尊重和体贴。本节就短信在日常生活中的使用情况，提出若干需要注意的短信礼仪，希望能给读者带来一定的帮助。

1.短信署名。

短信署名既是对对方的尊重，也是达到目的的必要手段。

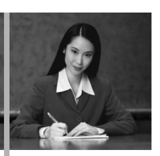
2.短信往来。

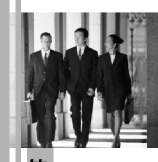
就祝福短信来说，一来一往足矣，二来二往就多了，三来三往就成了繁文缛节。

3.短信预约。

有时要给身份高或重要的人打电话，知道对方很忙，可以先发短信“有事找，是否方便给您打电话？”如果对方没有回短信，一定不是很方便，可以在较久的时间以后再拨打电话。

4.删除法则。





及时删除自己不希望别人看到的短信，及时删除经不起推敲的短信，及时删除可能影响生活、感情和其他人际关系的短信。

5.时间原则。

工作时间发短信，会打扰对方工作，甚至可能让对方违纪。如果对方正在主持会议或者正在商谈重要事项，闲聊天式的短信更会让对方心中不悦。

不宜过早或过晚给对方发短信，一般早8点之前、晚上10点之后不方便给对方打电话的时候，发个短信告知某事即可。短信虽然更加简便，但如果不合时宜，也一样会影响对方休息。

（九）正确使用通信设备

1.录音制作。

如果答录机只能允许人留下短言，就不要使用，重复地打电话给一台只能让人留言的机器，既不经济还易让人恼怒。如果实在无法避免，少不了要制作一段本人留言。

留言的常规内容有电话机主的单位或姓名、问候语、致歉语、道别语、留言的原因、对发话人的请求等等，特别注意以下几点：

⑴私人住宅所用的录音电话，不宜由年轻姑娘进行录音，而且不宜由音色太差者录音。

⑵别把答录机开场白录得太啰嗦，万一是想送煤气罐到你家，他们没耐心听你冗长的说教。

⑶不要用怪异的高分贝音乐把来电者吓跑。语气要平和、热情，并可带点活泼，不必太过拘泥，但要和善。

⑷录音内容要简洁明了。有位朋友在开场白中大谈科索沃局势，来电者只能在听完他的高见之后，才能留言。

⑸在开场白完毕和“哔”声之间，不要有杂音。有些人中间播放古典音乐，很没必要，你可能不知道来电者当时的心情到底怎样。

⑹除非特别好的笑话，一般不要开玩笑。

这里有两个例子：

“你好！我是杨冰，现在正出差。如果有事找我，请在‘哔’声

后，留下你的大名、电话号码、留言内容，我将尽快与你联络。谢谢！”

“你好！这儿是BOJO公司销售部赵主任。我现在分不开身，正在接另外的电话，请留下你的姓名和电话，我将尽快回复。再见！”

2.来电留言。

一个人既然要给人打电话，有时就不得不留言。留言时应注意以下几点：

⑴确定是否拨对了电话。

⑵确认没有背景杂音。

⑶留下你的姓名、联系方式。最好的情况是，按答录机主人在开场白中的要求去做，并尽快说及重点。

⑷说话要清晰，不要含糊，不能太快。

⑸如该人的答录机有多种功能，在留言中应说明所用的功能。

⑹结尾别忘了高兴地说声“再见”。

⑺要按装置的退出指令行事，不可挂下听筒了事。

例如：

“马先生，你好，我是赵帅通。关于那批图书订购问题，我希望尽快签约。具体情况，等你出差归来后，我们再协商。再见！”

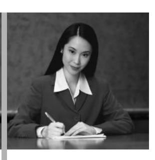
“赵主任你好，我是王磊。我来电是想从贵公司订购1000本图书。我的电话是××××××××。具体事宜，我们见面商讨。再见！”

3.给使用者的忠告。

把答录机放在高处，小孩拿不到的地方。因为现代人往往过度依赖于这些机器，如果我们不警醒点，可能发生开场白被洗掉、录音带跑到底、留言变成一片空白等问题。公司中，很可能多人使用一台答录机，如果不注意次序，说不准谁的留言就被清洗掉了。

所以，切不可太过于依赖答录机，机器总有失控的时候，在机器上留言并非万无一失。但如果对方接不到你的回电，他不会埋怨答录机，而会责怪你没有诚意。因此，正确使用比随意乱用要好得多。

三、交谈的原则及技巧





在商务交往中，对商务人员的口才有很高的要求。商务人员不一定要伶牙俐齿，妙语连珠，但必须具有良好的逻辑思维能力、清晰的语言表达能力，必须在克己敬人、“寸土必争”的前提下，在谈话之中保持自己应有的风度，始终以礼待人。

要符合上面这些要求，不是一件很容易的事，不过不要紧，系统地学习掌握一些谈话的技巧，对商务人员在商务交往之中搞好人际关系，定然大有帮助。

谈话的技巧，具有极强的可操作性，而且需要针对不同的人与事，加以灵活地运用。例如，当一位朋友不邀而至，贸然闯进了你的写字间，而你实在难用很长的时间与之周旋时，如果直接告之对方“来的不是时候”，或对之爱答不理，都很可能得罪人。

其实，只要用委婉一些的语言，一样可以暗示对方应尽早离去，而且还不至于使其难堪。可以在见面之初，一面真诚地对其表示欢迎，一面婉言相告：“我本来要去参加公司的例会，可您这位稀客驾到，我岂敢怠慢。所以专门告假五分钟，特来跟您叙一叙。”这句话的“话外音”，乃是暗示对方：“只能谈五分钟时间”，但因说得不失敬意，在对方的耳中就要中听多了。

又如，一位来企业参观的外商，若突然向你问起我方的产量、产值一类原本不宜问到的问题，告之以“无可奉告”固然能行，却也有可能使对方无地自容。

此时此刻，完全可以运用适当的谈话技巧，用另外的方式来表达“无可奉告”之意。比方说：“董事会让我们生产多少，就生产多少。”“有多大生产能力，就生产多少。”“能卖出去多少产品，就能创造多大产值。”“一年和另一年创造的产值，往往不尽相同。”面对这种照顾对方情绪的“所答非所问”，对方但凡识相，定会知难而退。

下面，就介绍一些商界人士皆应运用自如的说话技巧。

（一）寒暄与问候

寒暄者，应酬之语也。问候，也就是人们相逢之际所打的招呼，

所问的安好。在多数情况下，二者应用的情景比较相似，都是作为交谈的“开场白”来使用的。从这个意义上讲，二者之间的界限常常难以确定。

寒暄的主要用途是在人际交往中打破僵局，缩短人际距离，向交谈对象表示自己的敬意，或是借以向对方表示乐于与之结交之意。所以说，在与他人见面之时，若能选用适当的寒暄语，往往会为双方进一步的交谈，做出良好的铺垫。

反之，在本该与对方寒暄几句的时刻，反而一言不发，则是极其无礼的。

当被介绍给他人之后，应当跟对方寒暄。若只向他点点头，或是只握一下手，通常会被理解为不想与之深谈，不愿与之结交。

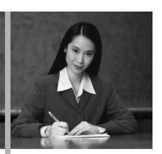
碰上熟人，也应当跟他寒暄一两句。若视若不见，不置一词，难免显得自己妄自尊大。

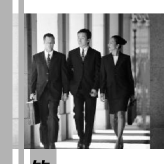
在不同时候，适用的寒暄语各有特点。跟初次见面的人寒暄，最标准的说法是：“您好！”“很高兴能认识你。”“见到您非常荣幸。”比较文雅一些的话，可以说“久仰”，或者说“幸会”。如果想随便一些，也可以说：“早听说过您的大名”、“某某人经常跟我谈起您”，或是“我早就拜读过您的大作”、“我听过您作的报告”，等等。跟熟人寒暄，用语则不妨显得亲切一些，具体一些。可以说“好久没见了”、“又见面了”，也可以讲：“您气色不错”、“您的发型真棒”、“您的小孙女好可爱呀”、“今天的风真大”、“上班去吗”。

寒暄语不一定具有实质性内容，而且可长可短，需要因人、因时、因地而异，但它却不能不具备简洁、友好与尊重的特征。寒暄语应当删繁就简，不要过于程式化。例如，两人初次见面，一个说：“久闻大名，如雷贯耳，今日得见，三生有幸。”另一个则道：“岂敢，岂敢。”搞得像演古装戏一样，就大可不必了。寒暄语应带有友好之意，敬重之心。既不容许敷衍了事般地打哈哈，也不可以戏弄对方。“来了”，“瞧你那德性”，“喂，你又长膘了”，等等，自然均应禁用。

问候，多见于熟人之间打招呼。西方人爱说“嗨”，中国人则爱问“去哪儿”、“忙什么”、“身体怎么样”、“家人都好吧”。

在商务活动中，也有人为了节省时间，以一句“您好”，来完成寒暄与问候的整个过程。





问候语具有非常鲜明的民俗性、地域性的特征。比如，老北京人爱问别人“吃过饭了吗？”其实质就是“您好！”您要是答以“还没吃”，意思就不大对劲了。若以之问候南方人或外国人，常会被理解为“要请我吃饭”、“讽刺我不具有自食其力的能力”、“多管闲事”、“没话找话”，从而引起误会。

在阿拉伯人中间，也有一句与“吃过饭了吗”异曲同工的问候语：“牲口好吗？”你可别生气，人家这样问候你，绝不是拿你当牲口，而是关心你的经济状况如何。在以游牧为生的阿拉伯人中间，还有什么比牲口更重要的呢？问你“牲口好吗？”的确是关心你的日子过得怎么样。

为了避免误解，统一而规范，商界人士应以“您好”、“忙吗”为问候语，最好不要乱说。

牵涉到个人私生活、个人禁忌等方面的话语，最好别拿出来“献丑”。例如，一见面就问候人家“跟朋友吹了没有”，或是“现在还吃不吃中药”，都会令对方反感至极。

（二）称赞与感谢

什么样的人最招人喜欢？答案是有的：懂得赞美别人的人，最是招人喜欢。

什么样的人最有礼貌？答案也是有的：得到他人帮助后，知道及时表示感谢的人最有礼貌。

称赞与感谢，都有一定的技巧。如果不加遵守，各行其是，不但会显得虚伪，而且还会词不达意，招致误解。比如，赞美旁人：“您今天穿的这件衣服，比前天穿的那件衣服好看多了”，或是“去年您拍的那张照片，看上去您多么年轻呀”，都是用词不当的典型例子。前者有可能被理解为指责对方“前天穿的那件衣服”太差劲，不会穿衣服；后者则有可能被理解为是在向对方暗示：您老得真快！您现在看上去可一点儿也不年轻了。

赞美别人，应有感而发，诚挚中肯。因为它与拍马屁、阿谀奉承，终究是有所区别的。

赞美别人的第一要则，就是要实事求是，力戒虚情假意，乱给别

人戴高帽子。夸奖一位不到40岁的女士“显得真年轻”，还说得过去；要用它来恭维一位气色不佳的80岁的老太太，就过于做作了。离开“真诚”二字，赞美将毫无意义。

有位西方学者说：面对一位真正美丽的姑娘，才能夸她“漂亮”。面对相貌平平的姑娘，称道她“气质甚好”，方为得体，而“很有教养”一类的赞语，则只能用来对长相实在无可称道的姑娘讲。

他的话讲得虽然有些率直，但却道出赞美别人的第二要则：需要因人而异。男士喜欢别人称道他幽默风趣，很有风度。女士渴望别人注意自己年轻、漂亮。老年人乐于别人欣赏自己知识丰富，身体保养好。孩子们爱听别人表扬自己聪明、懂事。适当地道出他人内心之中渴望获得的赞赏，适得其所，善莫大焉。这种“理解”，最受欢迎。

赞美别人的第三要则，是话要说得自自然然，不露痕迹，听起来不能过于生硬，更不能“一视同仁，千篇一律”。当着一位先生的夫人之面，突然对后者来上一句：“您很有教养”，会让人摸不清头脑。可要是明明知道这位先生的领带是其夫人“钦定”的，再夸上一句：“先生，您这条领带真棒！”那就会产生截然不同的“收益”。

个别人乐于赞美异性，轮到面对同性时，却金口难开，惜墨如金。这种人，难有挚交密友。

最后应当指出的是：在人际交往中，不要“老王卖瓜，自卖自夸”。应当少夸奖自己，多赞美别人。除了必须进行的自我评价之外，猛夸自己，认定自己一贯正确，举世无双，是极不理智的做法。“谢谢”这句话虽然只有两个字，但如运用得当，却会让人觉得意境深远，魅力无穷。

必要的时候，对他人给予自己的关心、照顾、支持、鼓励、帮助，表示必要的感谢，不但是一名商界人士应当具备的教养，而且也是对对方为自己而“付出”的最直接的肯定。这种做法，不是虚情假意，可有可无的，而是必须的。在这方面，“敏于行而讷于言”，弄不好会导致交往对象的伤感、失望和深深的抱怨。

感谢，也是一种赞美！如果运用得当，不仅可以表示自己非忘恩负义、过河拆桥之辈，还有可能因为自己不吝惜这么简短的一句话，而赢得更好的回报。

在人际交往中，需要商务人员认认真真地对他人说一声“谢谢”

的机会非常多：受到他人夸奖的时候，应当说“谢谢”，这既是礼貌，也是一种自信；旁人称道自己的衣服很漂亮、英语讲得很流利时，说声“谢谢”最是得体；获赠礼品与受到款待时，别忘了郑重其事地道谢，这句短语，是肯定，也是鼓舞，是对对方最高的评价；得到领导、同事、朋友、邻居们明里暗里的关照后，一定要去当面说一声“谢谢”。

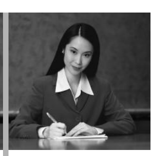
在公共场合，得到了陌生人的帮助，也应该当即致以谢意。在具体操作中，感谢他人有一些常规可以遵循。在方式方法上，有口头道谢、书面道谢、托人道谢、打电话道谢等几种类型。一般地讲，当面口头道谢效果最佳。专门写信道谢，如获赠礼品、赴宴后这样做，也有很好的效果。打电话道谢，时效性强一些，且不易受干扰。托人道谢，效果就会差一些。

感谢他人，还有场合方面的考虑。有些应酬性的感谢可当众表达，不过要显示认真而庄重的话，最好“专程而来”，应于他人不在场之际表达此意。

表示感谢时，通常应当加上被感谢者的称呼。例如“马小姐，我专门跟您说一声‘谢谢’”、“许总，多谢了”。越是这样，越是显得正式。表示感谢，有时还有必要随便提一下致谢的理由。比如“易先生，谢谢上次您在制作广告方面的帮助”，免得对方感到空洞，或茫然不知所措。

表示感谢，最重要的莫过于要真心实意。为使被感谢者体验这一点，务必要做得认真、诚恳、大方。话要说得清楚：不要连一个“谢”字都讲得含混不清；表情要加以配合：要正视对方双目，面带微笑；必要时，还须专门与对方握手致意。

所谢的若是多人，可统而言之“谢谢大家”，也可一一具体到个人，逐个言谢。







（三）祝贺与慰问

祝贺，就是向他人道喜。每当亲朋好友在工作与生活上取得了进展，或是恰逢节日喜庆之时，对其致以热烈且富有感情色彩的吉语佳言，会使对方的心情更为舒畅，双方的关系也会更加密切。

祝贺的方式多种多样，有口头祝贺、电话祝贺、书信祝贺、传真祝贺、贺卡祝贺、贺电祝贺、点播祝贺、赠礼祝贺、设宴祝贺等等，每种方式都有自己特定的适用范围。在多数情况下，几种方式也可以同时使用。

口头祝贺是商界人士使用频率最高的一种祝贺方式，它在礼仪上要求简洁、热情、友善、包含感情色彩，能够妥善区分对象，规避对方的忌讳和禁区。口头上的祝贺都以一些约定俗成的表达方式来进行。譬如“恭喜发财”、“事业成功”、“学习进步”、“工作顺利”、“一帆风顺”、“身体健康”、“心情愉快”、“生活幸福”、“阖家平安”、“心想事成”之类的吉祥话。

祝贺的时机，也需要审慎地选择。对商界人士来说，适逢亲朋好友们结婚、生育、乔迁、获奖、晋职、晋级、过生日、出国深造、事业上取得突出成就之时，应当及时向其表示自己为对方而高兴。不然，就有疏远双方关系、心存不满或嫉妒之嫌。碰上节日，出于礼貌，向亲朋好友们道贺，也是必要的。对于关系单位的开业、扩店、周年纪念、业务佳绩，予以祝贺，亦为义不容辞。

对不同的对象，在不同的时刻，祝贺语言的选择也应有所不同。有些话本意或许不错，但可能犯一些人的忌讳，故宜加以回避。例如，乘飞机者，不喜欢别人祝他一路顺风，因为这对飞机飞行有碍；香港人不爱听别人祝他快乐，爱讨口彩的他们，往往把快乐听成了与粤语发音一样的“快落”；若明知一位小姐才疏学浅，事业上难有重大进展，那么就不该祝她“事业有成”，代之以“生活幸福美满”，大概才能让对方芳心大悦。

如果说适时而得体的祝贺可以密切人与人之间的感情，促进友谊的话，那么，一句恰当的慰问语，也可以把关心、体贴和爱护，及时地传达给自己的交往对象，像雪中送炭一样温暖对方孤寂和伤感的心灵。

慰问，就是在他人遭遇重大变故，如患病、负伤、失恋、丧子、丧偶、婚姻裂变，极感痛苦忧伤之时；或破产、关厂、失业、休学、研究受阻、市场开拓失败，遭受困难挫折之时，对其进行安慰与问候，使其少安毋躁，稳定情绪，去除或减轻哀伤。在适当的时机，还可给予对方一定的支持与鼓励。

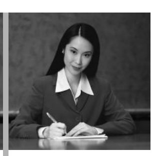
慰问，首先要表现得患难与共。不论是表情、神态，还是动作、

语言，都应当真诚地显示出慰问者的同舟共济之心、体贴关心之意。

例如在慰问逝者的亲属、探视伤病员、安慰失恋者时，应表情凝重，语调深沉舒缓，语言饱含关心与同情之意。若嘻嘻哈哈、眉开眼笑，语调尖锐、油滑，语言随意、放肆、轻浮，就会给人以“彼方悲伤之日，即是我方开心之时”的幸灾乐祸的感觉。当然，也不宜矫枉过正，表现过分，若一见面就表现得“冷冷清清，凄凄惨惨戚戚”，“人未语，泪先流”，搞得被慰问者伤心落泪，使其情绪恶化，亦属不当之举。

其次，慰问语的重点是关心、体贴与疏导。对生活困难者，可询问其具体的难题，并给予力所能及的援助；对工作受挫者，应鼓励其“自古英雄多磨难，从来纨绔少伟男”，支持其再接再厉，奋起直追；对失恋者，可以“顾左右而言他”，免谈此事，尤其不宜评论对方之前的恋人，也可以劝慰其“天涯何处无芳草”，或“大丈夫何患无妻”；对于颓废之人，则可以多些激励，告之“牢骚太盛防肠断，风物长宜放眼量”，“人总是要有点精神的”。

最后，慰问语应选择适当，不要嘲讽、指责对方。譬如“当初我也碰上过这事，但我可不这样”，“瞧瞧，我原先说什么来着”，“不听老人言，吃亏在眼前”之类的措辞，都很没有水平且不符合礼仪规范。





（四）争执与论辩

商务交往中，特别是在某些正式的场合，为了捍卫民族利益或单位利益，有时免不了要与交往对象针锋相对，寸土必争，争论某些问题，辨别某些是非。这也是人们所说的争执与论辩，通常也称作争辩。

商务礼仪认为，在进行争辩时，应考虑的头等大事，是争辩这件事有没有实际意义。

一般来说，为公事进行争辩是必要的，为私事而进行的争辩则意义不大；为大事应当据理力争，为小事则宜求同存异。

此时还须静思三个细节性问题：一是自己争辩胜利后，对自己利大还是弊大。不妨两利相权取其大，两害相权取其轻。二是自己争辩的欲望，是出自理智抑或情感。若为情感而冲冠一怒，则毫无

必要。三是自己对争辩对手有无敌意或成见。如果有，则务必克制、冷静。

在进行争辩时，应当注意的第二件大事，是务必切记对事不对人，勿忘常存敬人之心。

有道是“商场无父子”，在利益的问题上发生了争辩，实属自然。因此切忌揭老底、算总账、口出恶言，欲置人于死地。争辩不是争吵，更不是恶妇骂街，所以在争执辩论的过程中，需长存理解与同情之心，要始终如一地尊重交往对象，维护其自尊心，动之以情，晓之以礼。

争辩之中需要注意的最后一件大事，是应当有备而来，慎重应战。简言之，就是要掌握一定的技巧，做好充分的准备。

在争辩问题时，可以先声夺人，也可以后发制人。但不论何时“出场”，都应在阐述自己的观点时，注意如下三点：

一是语气要自然、果断。这是维护自尊与自信的需要。“发言”快慢相间，舒缓有致，便不怒而威。哪怕一时讲错了话，当时也不要改口。过了一会儿，再重复一遍正确的表述，就等于“自觉更正”了。

二是说理要简单、明了。没有必要东拉西扯，高谈阔论，“口中千言，离题万里”往往会显得自己空虚和怯场，能用最简单的话讲清楚最复杂的道理，才是争辩的最高境界。

三是要多摆事实，以“例”服人。在争辩中，摆事实，讲道理，常常联系在一起。当对方指责我方商品一再涨价，表示不能接受，非要“砍”下去一截的时刻，捍卫自己的切身利益的最好方法，莫过于跟对方来一个“亲兄弟，明算账”，把原材料涨价、成本增加等使自己不堪重负的账单一一开列出来。

在争辩中，处于上风的人，通常都是那些善于抓住对手要害，“一招制敌”的人。要在争辩中从对手的陈述里抓住要害，以静制动，后发制人，大体上可以采用四种争辩的方法。一是证明对手的论据是不真实、不准确、不能够支持其论点的。二是证明对手的思路，即论证的过程，有失偏颇，存在漏洞。三是证明对方的观点有百害而无一益，或者至少是害大于益。四是通过对比，说服对方。

（五）规劝与批评

规劝，亦即在交谈中，对他人郑重其事地加以劝告，劝说其改变立场，改正错误。从这个意义上来讲，规劝与批评具有许多方面的共性，因为批评就是对他人的缺点提出意见和建议。

规劝与批评都是对过失者的一种关心与负责任的督促。指出他人的缺点与错误，找出其薄弱环节，意在使之今后扬长避短，更好地为人处世。这是对“过失者”最大的关心，最大的爱护，也是对其最负责任的表现，因此在某种意义上来说，只有至交与诤友才会做这些事情。

注重说话技巧的商界人士，在规劝与批评他人时，应注意以下几点：

第一，表达上要温言细语，勿失尊重。有人笃信“良言苦口利于病，忠言逆耳利于行”的古训，喜欢开门见山，对别人猛下“虎狼之药”，在批评规劝时摆出一副恨铁不成钢的模样，“瞧你这德性”，“叫我说你什么好”，“真不想再理你”之类的套话、狠话呼啸而出、滚滚而至，这种方式非常容易使被批评者产生逆反心理，拒绝进行合作，甚至可能使两人心生芥蒂、反目成仇。

第二，尽可能不要当众规劝批评别人。不但在规劝批评他人时不要讲粗话、怪话、难听的话，而且尽量不要当众斥责他人，其原因都是为了尊重被批评者，而不使之难堪。除非绝对必要，不要在会议上、办公室内当众批评他人。如果有条件，可找对方单独交谈，哪怕规劝批评的话语说得重一些，也易于为对方所接受。另外需要说明的是，在外人面前规劝同事、批评下属，有时会有借题发挥、指桑骂槐之嫌。

第三，规劝与批评需要一分为二。著名公关专家、美国人卡耐基曾说：“当我们听到别人对我们的某些长处表示赞赏后，再听到他的批评，我们的心里时常就好受得多。”规劝与批评需要一分为二，就是要求商务人员在规劝批评别人时，先肯定，后否定，在肯定的基础上局部地否定，既顾全了被批评者的自尊心，又使之有台阶下，这是一种很好的办法。擅长此道者，批评他人之前，还大都爱进行一番自我批评。在批评下属前，自己先承担一定责任；规劝年轻人时，表示自己当初也曾“年轻过”；比起标榜自己一贯正确来，往往更容易被接受。





（六）拒绝与道歉

拒绝，就是不接受。从语言方面来说，拒绝既可能是不接受他人的建议、意见或批评，也可能是不接受他人的恩惠或赠予的礼品。从本质上讲，拒绝即对他人意愿或行为的间接性否定。

拒绝，既然是对他人意愿或行为的一种间接的否定，那么在有必要拒绝他人时，就应考虑不要把话说绝，别让别人感到难为情。

通常，拒绝应当机立断，不可含含糊糊，态度暧昧。别人求助于自己，而这个忙又不能帮时，就该当场明说。当时拍了胸脯，此后却一拖再拖，东躲西藏，最后才说没办法。既误事，又害人，会使个人信誉蒙受严重损失。

从语言技巧上说，拒绝有直接拒绝、婉言拒绝、沉默拒绝、回避拒绝等方法。

直接拒绝，就是将拒绝之意当场明讲。采取此法时，重要的是应当避免态度生硬、说话难听。一般情况下，直接拒绝别人，需要把拒绝的原因讲明白。可能的话，还可向对方表达自己的谢意，表示自己对其好意心领神会，借以表明自己通情达理。有时，还可为之向对方致歉。若是对方在商务交往中送了现金，按规定不能接受，不妨采用婉转的语气来拒绝馈赠，可以说："×先生，实在要感谢您的美意，但我公司规定，在商务活动中不能接受他人赠送的礼金。对不起了，您的钱我不能收。"这样对方就不好强人所难了。

婉言拒绝，就是用温和曲折的语言，去表达拒绝之本意。与直接拒绝相比，它更容易被接受，因为它在更大程度上，顾全了被拒绝者的尊严。一位男士送内衣给一位关系一般的小姐，这非同寻常。如果这位小姐反唇相讥："这是给你妈买的吧？"便似泼妇了。不如婉言相拒，说："它很漂亮。只不过这种式样的我男朋友给我买过好几件了，留着送你女朋友吧。"这么说既暗示了自己已经名花有主，又提醒对方注意分寸。

沉默拒绝，就是在面对难以回答的问题时，暂时中止发言，一言不发。当他人的问题很棘手甚至具有挑衅、侮辱的意味，"拔剑而起，挺身而斗"，未必勇也。不妨以静制动，一言不发，静观其变。这种不说"不"字的拒绝，所表达出的无可奉告之意，常常会产生极强的心理上的威慑力，令对方不得不在这一问题上"遁去"。





沉默拒绝法虽然效果明显，但若运用不当，难免会伤人。因此商界人士还可以尝试避而不答，用“顾左右而言他”的方法，即回避拒绝法，来拒绝他人。

回避拒绝，就是避实就虚，对对方不说“是”，也不说“否”，只是搁置此事，转而议论其他事情。遇上他人过分的要求或难答的问题时，均可相机一试此法。

常言道：“人不怕犯错误，却怕不承认过失，明知故犯。”在人际交往中，倘若自己的言行有失礼不当之处，或是打扰、麻烦、妨碍了别人，最聪明的方法，就是及时向对方道歉。

例如，因为不了解实际情况而当众错怪了部下，在确定自己的错误之后，绝不能文过饰非，将错就错，一错再错，而应当马上以适当的方式向部下真心实意地道歉，这样才会被原谅，才称得上是强者。

道歉的好处在于，它可以冰释前嫌，消除他人对自己的恶感，也可以防患于未然，为自己留住知己，赢得朋友。

四、日常交谈问题应对技巧

（一）交谈中不善于打开话题怎么办

写文章，有了好题目，往往会文思泉涌，一挥而就；交谈，有了好话题，常能使谈话融洽自如。好话题，是初步交谈的媒介、深入细谈的基础、纵情畅谈的开端。

好话题的标准是：至少是一方熟悉的，能谈；大家感兴趣的，爱谈；有展开探讨的余地的，好谈。

找话题的方法是：

1.中心开花法。

选择众人关心的事件为题。围绕人们的注意中心，引出大家的议论，导致“语花”四溅，形成“中心开花”。如上海某铁路道口，因道口员的失职，致使公共汽车和火车相撞，造成44人伤亡的惨剧。有人在事故见报后第二天，在和大伙交谈时，提出这一话题，大家顿时议论纷纷，有的补叙自己所知的情节，有的发表对失职者的处罚意

见，有的谈论职业道德的重要……七嘴八舌，十分热闹。这类话题是大家想谈、爱谈又能谈的，人人有话说，自然就谈得热闹了。

2.即兴引入法。

巧妙地借用彼时、彼地、彼人的某些材料为题，借此引发交谈。如有人在大热天遇见一位不相识的环卫工人，说："这么热的天，看这西瓜成车地运进城，你们清扫瓜皮的任务肯定不轻啊！"一句话，引来对方滔滔不绝地讲述烈日下劳动的艰辛，抒发"脏了我一个，清洁全城人"的豪情。还有人善于借对方的籍贯、年龄、服饰、居室等，即兴引出话题，效果都很好。

3.投石问路法。

向河水投块石子，探明水的深浅再前进，就能较有把握地过河。与陌生人交谈，先提些"投石"式的问题，在略有了解后再有目的地交谈，便能谈得较为投机。如在宴会上见到陌生的邻座，可先"投石"询问："您和主人是老同学呢，还是老同事？"然后可循着对方的答话交谈下去。如对方回答说是老乡，那也可谈下去。是北京老乡，可谈天安门、故宫、长城等；是河南老乡，可谈古都、黄帝、包拯等。

4.循趣入题法。

问明对方的兴趣，循趣生活，能顺利地找到话题。因为对方最感兴趣的事，总是最熟悉、最有话可谈也最乐于谈的。如对方喜爱摄影，便可以此为题，谈摄影的取景、胶卷的选择、各类相机的优劣等。如你对摄影略知一二，那定能谈得很融洽。如你对摄影不了解，也可借此大开眼界。

引出话题的方法还有很多，如借事生题法、由情入题法、即景出题法等等，类似"抽线头"、"插路标"，重点在引，目的在导出对方的话。

（二）交谈中不善于提问怎么办

"善问者能过高山，不善问者迷于平原。"交谈中不善提问，常使交谈失败，那么，怎样做到"善问"呢？

1.由此及彼地问。

先避开中心问题，从对方熟悉而愿意回答的问题入手，边问边分

析对方的反应，再巧妙地引出正题。

2.因人而异地问。

对性格直爽者，不妨开门见山；对脾气倔强者，要迂回曲折；对平辈或晚辈，要真诚坦率；对文化较低者，要问得通俗；对心有烦恼者，要体贴谅解，问得亲切。

3.胸有成竹地问。

较重要的交谈，要想好顺序，先问什么，后问什么，最后问什么，总体上要问清哪些事，心中要有通盘考虑，力求发问的最佳效果。

4.适可而止地问。

问答是双边活动，必须使对方乐于回答。问话后要察言观色，从对方表情中获得信息反馈。对方低头不语或答非所问，可能是表示他不感兴趣或不能回答，就要换个提法再问；对方面露难色或有疲劳厌倦感，就不能穷追不舍，应适时停止。一般不要冒昧地问别人的工资收入、家庭财产、个人履历等问题。

5.彬彬有礼地问。

要恰当地使用表示尊重的敬语“请教”、“请问”、“请指点”等，要恰当使用表示谦恭的谦语“多谢你提醒”、“您的话使我茅塞顿开”、“给您添麻烦了”等。在对方答话离题太远时，还要用委婉的语气说：“请允许我打断一下……”“这些事你说得很有意思，今后我还想请教，不过我仍希望再谈谈开头提的问题……”自然地把话题引过来。问话时不要板起面孔，笑容是你的财产，微笑着问话，会使人乐于回答。







（三）发现别人在背后议论自己怎么办

背后议论是一种不良习惯，对人对己都没好处，但在生活中，背后议论别人的现象并不少见。究其原因，通常是对一些事和人有看法，又没有勇气当面说出，不说又忍不住，于是采取背后议论的方式发表自己的意见，发泄不满。也有极少数的人，出于不可告人的目的，故意散布流言飞语，混淆视听，中伤别人。

发现别人在背后议论自己，尤其是在说自己的“坏话”，应该怎么办呢？愤怒、害怕、躲避，乃至争吵、对质等等，都无益于解决矛

盾。可采取这样的态度：首先，自己要有“有则改之，无则加勉”的气量。别人议论自己，是对自己比较关注。对一般小事的议论，可以不放在心上，如果别人议论的确实是自己的弱点，则须引起注意，加以改正。其次，要有“不做亏心事，不怕鬼敲门”的坦然心态。对于那些无中生有的议论，不必为之生气、消沉，也不必急切地申明、对质。有时候，沉默是最好的态度

发现别人在背后议论自己，一时感到有些压力，这不足为怪。不过，要及时地变压力为动力，通过自我反省，坚持好的，改正不好的，多多征求别人的意见，给别人当面说出对自己看法的机会，勇于接受意见，这样才能取得信任，保持良好的关系，也才能减少背后的议论。



第四章 职场礼仪


●面试礼仪
●公司礼仪



职场礼仪是在人际交往中，以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的过程，涉及穿着、交往、沟通、情商等内容。从个人修养的角度来看，职场礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现；从交际的角度来看，职场礼仪是人际交往中适用的一种艺术，一种交际方式或交际方法；是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法；从传播的角度来看，职场礼仪是在人际交往中进行相互沟通的技巧；就时间而论，职场礼仪适用于职员的一切上班时间之内；就地点而论，职场礼仪则适用于职员的一切办公地点之内。也就是说，在一切工作场合，作为一般性守则的职场礼仪，是任何职员均应恪守不怠的。了解、掌握并恰当地应用职场礼仪会使你在工作中左右逢源，使你的事业蒸蒸日上。

职场礼仪的基本点非常简单。首先，要弄清职场礼仪与社交礼仪的差别——职场礼仪没有性别之分。比如，为女士开门这样的绅士风度在工作场合是不必要的，这样做甚至有可能冒犯了对方。请记住：工作场所，男女平等。其次，将体谅和尊重别人当做自己的指导原则。这在工作场所常常被忽视了。

具体而言，职场礼仪包括注重服饰美、强调语言美、提倡交际美、推崇行为美等四点，是职员应遵守的职场礼仪的基本内容。

1.注重服饰美。

在工作中，职员的服装应当合乎其身份，因为服饰在一定程度上体现着自身的教养与素质。注重服饰美，便是工作礼仪对职员服饰所做的具体规范。

（1）服饰素雅。

职员在工作中所选择的服饰，一定要合乎身份，素雅大方。

①色彩少。②质地好。③款式雅。④做工精。⑤搭配准。

（2）服饰庄重。

在讲究美观的同时，职员在选择服饰时也不应对雅致有所偏废。职员如果要打算做到服饰高雅脱俗，一方面应以其朴素大方取胜，另一方面则应要求其文明得体。具体来说，主要应注意避免以下五忌：

①忌过分炫耀。②忌过分裸露。③忌过分透视。④忌过分短小。⑤忌过分紧身。

（3）服饰整洁。

服饰整洁，是对常人的基本要求，每一名职员自然也不可对此掉以轻心。职员的服饰整洁，具体上应注意如下几方面：

①忌肮脏。②忌残破。③忌褶皱。④忌乱穿。

2.强调语言美。

语言，是职员不可缺少的基本工具之一。职员要想做好自己的本职工作，就不能不要求自己做到语言美。在具体工作中，职员不仅要重视自己“说什么”，还要重视自己“如何说”。

（1）语言文明。

语言文明，在此主要是要求职员在选择、使用语言时，要文明当先，以体现出自身的良好的文化修养。其具体要求有三点：

①讲普通话。②用文雅词。③检点语气。

（2）语言礼貌。

语言礼貌，是在日常交谈中主动使用约定俗成的礼貌用语，以示对交往对象的尊重友好之意。一般而言，职员所须使用的基本礼貌用语主要有如下五种：

①问候语，它的代表性用语是“你好”。

②请托语，它的代表性用语是“请”。

③感谢语，它的代表性用语是“谢谢”。

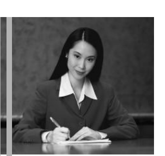
④道歉语，它的代表性用语是“抱歉”或“对不起”。

⑤道别语，它的代表性用语是“再见”。

3.提倡交际美。

职员所从事的具体工作往往有别，但从其本质上来看，都免不了要与他人打交道。因此，在实际工作中，职员必须力求交际美，即妥

善地协调自己的各种人际关系，高度地重视自己的每一位交往对象，以内求团结，外求发展。





（1）内部交际。

职员必须首先处理好自己在本单位、本部门的各种内部人际关系，因为它是自己所须正视的种种交际的基础之所在。进行内部交际时，职员应当讲究团结，严于律己，宽以待人，并且善于协调各种不同性质的内部人际关系。

①与上级的交往。A.是要服从上级的领导，恪守本分；B.是要维护上级的威信，体谅上级；C.是要对上级认真尊重，支持上级。

②与下级的交往。A.是要善于"礼贤下士"，尊重下级的人格；B.是要善于体谅下级，重视双方的沟通；C.是要善于关心下级，支持下级的工作。

③与平级的交往。A.是要相互团结，不允许制造分裂；B.是要相互配合，不允许彼此拆台；C.是要相互勉励，不允许讽刺挖苦。

（2）外部交际。

与外界人士交往或相处时，职员要与人为善，广结善缘，努力扩大自己的交际面，又要维护公司形象与个人形象，注意检点自己的举止行为，使之不失自己的身份。

4.推崇行为美。

在实际工作中，每一名职员必须努力做到勤于工作，爱岗敬业，忠于职守，一心一意地做好本职工作，这就是所谓行为美。要真正做到行为美，主要需要注意如下两点。

（1）忠于职守。

每一名职员，平时在实际工作中都必须以忠于职守为天职。没有忠于职守，便难言其爱岗敬业。忠于职守，其实是爱岗敬业的主要表现形式。具体而言，职员的爱岗敬业，主要体现在下述三个方面。

①具有岗位意识，严守工作岗位，干一行爱一行，全心全意地做好本职工作。

②具有责任意识，尽职尽责，主动负责，不允许得过且过，敷衍了事，缺乏基本的工作责任心。

③具有时间意识，自觉遵守作息时间，准时上下班，不准迟到早

退，不得旷工、怠工、磨洋工。

（2）钻研业务。

职员的爱岗敬业，不仅要表现为干一行爱一行，而且还要表现为干一行通一行。因此，职员在实际工作中一定要努力钻研业务，努力精通业务，以便适应时代发展的需要。

①精通专业技术，争当专业尖子或技术能手。

②掌握现代知识，开阔视野，努力学习现代科学技术的基本知识。

③重视知识更新，努力学习新知识、新技术，不当“落伍者”。

一、面试礼仪

现代生活中，个人礼仪问题已经上升到了一个前所未有的高度，服饰打扮、举止言谈、气质风度、文明礼貌，无一不在影响着你的形象，决定着你的前程和命运。面试，就是当面考试。谁懂得礼仪，谁就能拿到加试分，谁就容易拿到高分，谁就最先通过，谁就最先得到第一桶金。

礼仪常识要求求职者在面试的过程中自信、乐观，符合礼仪要求，履行礼仪规范，只有这样，才能更加顺利地击败对手，成功求职。

那么，面试的过程中，要注意的礼仪是什么呢？

（一）面试过程礼仪

1.时间观念。

守时是职业道德的一个基本要求，提前10～15分钟到达面试地点效果最佳，可熟悉一下环境，稳定一下心神。提前半小时以上到达会被视为没有时间观念，但在面试时迟到或是匆匆忙忙赶到却是致命的，如果你面试迟到，那么不管你有什么理由，也会被视为缺乏自我管理和约束能力，即缺乏职业能力，给面试者留下非常不好的印象。不管什么理由，迟到会影响自身的形象，这是一个对人、对自己不尊重的问题。而且大公司的面试往往一次要安排很多人，迟到了几分钟，就很可能永远与这家公司失之交臂了，因为这是面试的第一道题，这道题你

的分值被扣掉了，后面的面试你很有可能也会因状态不佳而搞砸。

如果路程较远，宁可早到30分钟，甚至一个小时。城市很大，路上堵车的情形很普遍，对于不熟悉的地方也难免迷路。但早到后不宜提早进入办公室，最好不要提前10分钟以上出现在面试地点，否则招聘人员很可能因为手头的事情没处理完而觉得很不方便。当然，如果事先通知了许多人来面试，早到者可提早面试或是在空闲的会议室等候，那就另当别论。对面试地点比较远，地理位置也比较复杂的，不妨先跑一趟，熟悉交通线路、地形，甚至事先搞清洗手间的位置，这样你就知道面试的具体地点，同时也了解路上所需的时间。



但招聘人员是允许迟到的，这一点一定要清楚，对招聘人员迟到千万不要太介意，也不要太介意招聘人员的礼仪、素养。如果他们有不妥之处，你应尽量表现得大度开朗一些，这样往往能使坏事变好事。否则，招聘人员一迟到，你的不满情绪就溢于言表，面露愠色，招聘人员对你的第一印象就大打折扣，甚至导致满盘皆输。因为面试也是一种人际磨合能力的考查，你得体、周到的表现，自然是有百利而无一害的。

2.第一形象。

到了办公区，最好径直走到面试单位，而不要四处张望，甚至被保安盯上；走进公司之前，口香糖和香烟都收起来，因为大多数的面试官都无法忍受你在公司嚼口香糖或吸烟；手机坚决不要开，避免面试时造成尴尬局面，同时也分散你的精力，影响你的成绩。一进面试单位，若有前台，则开门见山说明来意，经指导到指定区域落座，若无前台，则找工作人员求助。这时要注意用语文明，开始的“你好”和被指导后的“谢谢”是必说的，这体现了你的教养；一些小企业若没有等候室，就在面试办公室的门外等候；当办公室门打开时应有礼貌地说声：“打扰了。”然后向室内考官表明自己是来面试的，绝不可贸然闯入；假如有工作人员告诉你面试地点及时间，应当表示感谢；不要询问单位情况或向其索要材料，且无权对单位加以品评；不要驻足观看其他工作人员的工作，或在落座后对工作人员所讨论的事情或接听的电话发表意见或评论，以免给人肤浅嘴快的印象。

3.等待过程。

进入公司前台，要把来访的目的、有无约定、被访者的名字和自

己名字报上。到达面试地点后应在等候室耐心等候，并保持安静及正确的坐姿。如果此时有的单位为使面试能尽可能多地略过单位情况介绍步骤，尽快进入实质性阶段，准备了公司的介绍材料，应该仔细阅读以先期了解其情况。也可自带一些试题重温，而不要来回走动表现得浮躁不安，也不要与别的应聘者聊天，因为这可能是你未来的同事，甚至是决定你能否称职的人，你的谈话对周围的影响是你难以把握的，这也许会导致你应聘的失败。更要坚决杜绝的行为是：在接待室恰巧遇到朋友或熟人，就旁若无人地大声说话或笑闹；嚼口香糖，抽香烟，接手机。

4.第一照面。

（1）把握进屋时机。

如果没有人通知，即使前面一个人已经面试结束，也应该在门外耐心等待，不要擅自走进面试房间。自己的名字被喊到，就有力地答一声“是”，然后再敲门进入。敲门时，敲两三下是较为标准的千万不可敲得太用劲，以里面听得见的力度即可。听到里面说“请进”后，要回答“打扰了”再进入房间。开门关门尽量要轻，进门后不要用后手随手将门关上，应转过身去正对着门，用手轻轻将门合上。回过身来将上半身前倾30度左右，向面试官鞠躬行礼，面带微笑称呼一声“你好”，彬彬有礼而大方得体，不要过分殷勤、拘谨或过分谦让。

（2）专业化的握手。

面试时，握手是最重要的一种身体语言。专业化的握手能创造出平等、彼此信任的和谐氛围。你的自信也会使人感到你能够胜任而且愿意做任何工作。这是创造好的第一印象的最佳途径。

怎样握手？握多长时间？这些都非常关键。因为这是你与面试官的初次见面，这种手与手的礼貌接触是建立第一印象的重要开始，不少企业把握手作为考察一个求职者是否专业、自信的依据。所以，在面试官的手朝你伸过来之后就握住它，要保证你的整个手臂呈“L”形（90度），有力地摇两下，然后把手自然地放下。握手应该坚实有力，有感染力。双眼要直视对方，自信地说出你的名字，即使你是位女士，也要表示出坚定的态度，但不要太使劲，更不要使劲摇晃。不要用两只手，用这种方式握手在西方公司看来不够专业。而且手应当是干燥、温暖的。如果他（她）伸出手，却握到一只软弱无力、湿

乎乎的手，这肯定不是好的开端。如果你刚刚赶到面试现场，用凉水冲冲手，使自己保持冷静。如果手心发凉，就用热水捂一下。

握手时长时间地拖住面试官的手，偶尔用力或快速捏一下手掌。这些动作说明你过于紧张，而面试时太紧张表示你无法胜任这项工作；轻触式握手显出你很害怕而且缺乏信心，在面试官面前应表现出你是个能干的、善于与人相处的职业者； 远距离在对方还没伸手之前，就伸长手臂去够面试官的手，表示你太紧张和害怕，面试官会认为你不喜欢或者不信任他们。

（3）得体的形体语言。

加州大学洛杉矶分校的一项研究表明，个人给他人留下的印象，7% 取决于用词，38% 取决于音质，55% 取决于非语言交流。非语言交流的重要性可想而知。在面试中，恰当使用非语言交流的技巧，将为你带来事半功倍的效果。

除了讲话以外，无声语言是重要的公关手段，主要有手势语、目光语、身势语、面部语、服饰语等，通过仪表、姿态、神情、动作来传递信息，它们在交谈中往往起着有声语言无法比拟的效果，是职业形象的更高境界。形体语言对面试成败非常关键，有时一个眼神或者手势都会影响到整体评分。比如面部表情的适当微笑，就显现出一个人的乐观、豁达、自信； 服饰的大方得体、不俗不妖，能反映出风华正茂、有知识、有修养、青春活泼的独有魅力，它可以在考官眼中形成一道绚丽的风景，增强你的求职竞争能力。

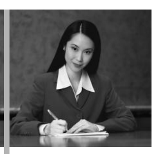
①合乎礼仪标准的站姿、坐姿。

良好的站姿和坐姿是给面试官留下好印象的关键要素之一，面试者有必要了解并掌握合乎礼仪标准的站姿和坐姿，这可以避免给考官留下轻浮傲慢、有失庄重的印象，并可有效为此后的面试效果加分。

在面试中，正确的站姿是站得端正、稳重、自然、亲切。做到上身正直，头正目平，面带微笑，微收下颌，肩平挺胸，直腰收腹，两臂自然下垂，两腿相靠直立，两脚靠拢，脚尖呈 “V”形，女子两脚可并拢。

站立时，如果全身不够端正、双脚叉开过大、双脚随意乱动、无精打采、自由散漫，都会被看做不雅或失礼。

在听到考官告诉你“请坐”时，面试者才可坐下，坐下时应道声





“谢谢”。

坐姿包括就座的姿势和坐定的姿势。入座时要轻而缓，走到座位面前转身，轻稳地坐下，不应发出嘈杂的声音。女士应用手把裙子向前拢一下。坐下后，上身保持挺直，头部端正，目光平视前方或交谈的面试官。坐稳后，身子一般只占座位的 2/3。两手掌心向下，叠放在两腿之上，两腿自然弯曲，小腿与地面基本垂直，两脚平落地面，两膝间的距离，男子以松开一拳或两拳为宜，女子两膝两脚并拢为好。无论哪一种坐姿，都要自然放松，面带微笑。面试过程中，不可仰头靠在座位背上或低着头注视地面。身体不可前俯后仰，或歪向一侧。双手不应有多余的动作。双腿不宜敞开过大，也不要把小腿搁在大腿上，更不要把两腿直伸开去，或反复不断地抖动。这些都是缺乏教养和傲慢的表现。

②礼貌的眼神语言。

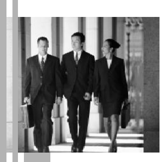
面试时要留心自己的身体语言，特别是自己的眼神，对面试官应聚精会神，目光始终聚焦在面试人员身上，在不言之中，展现出自信及对对方的尊重。眼睛是心灵的窗户，恰当的眼神能体现出聪明、自信以及对公司的向往和热情。注重眼神的交流，这不仅是相互尊重的表示，也可以更好地获取一些信息，与面试官的动作达成默契。

正确的眼神表达应该是：礼貌地正视对方,注视的部位最好是考官的鼻眼三角区（社交区）；目光平和而有神，专注而不呆板；假如有几个面试官在场，说话的时候要适当用目光扫视一下其他人，以示尊重；回答问题前，可以把视线投在对方背面墙上，思考两三秒钟，不宜过长，开口回答问题时，应该把视线收回来。

③具有亲和力的微笑。

微笑是自信的第一步，也能为你消除紧张。面试时要面带微笑、亲切和蔼、谦虚虔诚、有问必答。面带微笑会增进与面试官的沟通，可有效地提高你的外部形象，改善你与面试官的关系。拥有自然亲切的面部表情的应聘者，应聘的成功率远高于那些面容呆滞的人。听对方说话时，要时而点头，表示自己听明白了，或正在注意听。同时也要不时面带微笑，当然也不宜笑得太僵硬，一切都要顺其自然。表情呆板、大大咧咧、扭扭捏捏、矫揉造作，都会破坏了自然的美。





④适度恰当的手势。

说话时做些手势，可以更生动地表述某个问题并引起听者注意，可手势太多也会分散别人的注意力，需要适度配合表达。交谈很投机时，可适当地配合一些手势讲解，但不要频繁耸肩，手舞足蹈。有些求职者由于紧张，双手不知道该放哪儿，而有些人过于兴奋，在侃侃而谈时舞动双手，这些都不可取。不要有太多小动作，这是不成熟的表现，更切忌抓耳挠腮、用手捂嘴说话，这样显得紧张，是不专心交谈的表现。很多人都有这一习惯，为表示亲切而拍对方的肩膀，但在面试中，这是对面试官不礼貌的表现。

5.吸引面试官重视。

自我介绍是面试礼仪中最重要的一步，因为众所周知的“前因效应”的影响，这 2 ~ 3 分钟的自我介绍，将是你所有工作成绩与为人处世的总结，也是你接下来面试的基调，考官将基于你的材料与介绍进行提问。自我介绍将在很大程度上决定你在各位考官心里的形象，形象良好，才能让面试官重视你。

（1）气质高雅与风度潇洒。

面试时，招聘单位对求职者的第一印象最为重要，因此要求求职者仪态大方得体，举止温文尔雅。这不仅需要借助各种公关手段和方法，还应掌握一些公关的基本技巧。只有在了解有关公关的常规知识之后，才能顺利、成功地树立起自己良好的形象。

在人际交往中，人们经常用“气质很好”这句模糊其意的话来评价对某个人的总体印象，似乎正是其模糊性才体现出较高的概括力。然而，一旦要把这个具体的感觉用抽象的概念作解释，就变得难以表达了。事实上，言谈举止是内在气质的最直接表现，从心理学的角度来看，一个人的言谈举止反映的是他（她）的内在修养。比如，一个人的个性、价值取向、气质、所学专业……不同类型的人，会表现出不一样的行为习惯。而不同公司、不同部门，也会在面试中通过对求职者言谈举止的观察，来了解他们的内在修养、内在气质，并以此来确定其是否是自己需要的人选。面试能否成功，也许就是在求职者不经意间被决定的。

如果说气质源于陶冶，那么风度则可以借助于技术因素，或者说有时是可以操作的。风度总是伴随着礼仪，一个有风度的人，必定谙

知礼仪的重要，既彬彬有礼，又落落大方，顺乎自然，合乎人情，外表、内涵和肢体语言的真挚融合为一体，这便是现代人的潇洒风度。每个人都有自己的形象风格，展现自我风采的另外一个重要因素便是自信，体现出一种独特的自然魅力，自我风采便无人能敌。

（2）语言是第二张名片。

语言是一门综合艺术，包含着丰富的内涵。一个语言艺术造诣较深的人具有多方面的素质，如具有较高理论水平、广博的知识和扎实的语言功底。如果说外部形象是面试的第一张名片，那么语言就是第二张名片，它客观反应了一个人的文化素质和内涵修养。谦虚、诚恳、自然、亲和、自信的谈话态度会让你在任何场合都受到欢迎，动人的公关语言、艺术性的口才将帮助你获得成功。面试时要在现有的语言水平上，尽可能地发挥口才的作用。对所提出的问题对答如流、恰到好处、妙语连珠、耐人寻味，又不夸夸其谈、夸大其词。

自我介绍是很好的表现机会，应把握以下几个要点：第一，要突出个人的优点和特长，并要有相当的可信度，语言要简洁、有力，不要拖泥带水，轻重不分。重复的语言虽然有其强调的作用，但也可能使考官产生厌烦情绪，因此重申的内容，应该是浓缩的精华，要突出你与众不同的个性和特长，给考官留下难忘的记忆。第二，要展示个性，使个人形象鲜明，可以适当引用别人的言论，如老师、朋友等的评论来支持自己的描述。第三，坚持以事实说话，少用虚词、感叹词之类。第四，要符合常规，介绍的内容和层次应合理、有序地展开。要注重语言逻辑，介绍时应层次分明、重点突出，使自己的优势很自然地逐步显露。第五，尽量不要用简称、方言、土语和口头语，以免对方难以理解。当不能回答某一问题时，应如实告诉对方，含糊其辞和胡吹乱侃会导致失败。

（3）聆听是沟通的基础。

在面试过程中，主动交谈能够传递出面试官需要的信息，展示出你的能力和风采，而聆听也是一种很重要的礼节，好的沟通是建立在聆听基础上的。聆听就是要对对方说的话表示出有兴趣。在面试过程中，面试官的每一句话都可以说是非常重要的，面试者需要记住说话人讲话的内容重点，并了解说话人的希望所在，而不要仅仅注重说话人的长相和语调，认真听对方的谈话或多或少地可以使自己

受益。在聆听对方谈话时，要自然流露出敬意，这才是一个有教养、懂礼仪的人的表现。

一个好的聆听者会做到以下几点：

①记住说话者的名字。

②用目光注视说话者，保持微笑，恰当地频频点头。

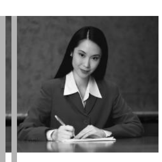
③身体微微倾向说话者，表示对说话者的重视。

④了解说话者谈话的主要内容。

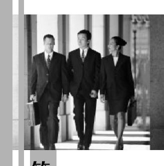
⑤适当地做出一些反应，如点头、会意地微笑、提出相关的问题。

⑥不离开对方所讲的话题，巧妙地通过应答，把对方讲话的内容引向所需的方向和层次。

面试，在很多情况下是与面试官最直接的“短兵相接”，一举一动、一言一行，都被面试官尽收眼底，因此，得体的个人表现和深厚的专业知识，便成了面试能否成功的至关重要的因素，我们需要牢记，礼仪是个人素质的一种外在形态。







（二）面试服饰礼仪

爱美之心人皆有之，但对于求职者而言，其服饰除了要符合一般社交场合服饰的共同要求外，更要注重和突出服饰的职业特点，使你的着装打扮与你应聘的职位相称，给人一种鲜明的职业形象的感觉。如你拟应聘的工作是教师、工程师、干部等岗位，打扮就不能过分华丽、过分时髦，而应该选择庄重、素雅、大方的着装，以显示出稳重、文雅、严谨的职业形象；如果你应聘的工作是导游、公关、服务等岗位，你就可以选择华美、时髦的着装，以表现活泼、热情的职业特点。

在求职过程中，面试礼仪对男、女士的着装原则有着不同的要求。

1.男士面试服饰礼仪。

（1）西装要笔挺。

在现代社会的公关社交活动中，人们普遍认为“西装革履”是现代职业男士的正规服饰，就求职面试活动而言，穿西装也是最为稳妥和安全的，因此，西装一般成为许多求职者的首选装束。然而，穿西装也有许多讲究：

①颜色的选择。求职者最好穿深色的西服，灰色、绿色和深蓝色都是不错的选择，它们给人以稳重、可靠、忠诚、朴实、干练的印象。

②面料的选择。穿天然织物做的衣服。人造织物的光泽和质地给人一种廉价的感觉，通常不像天然织物做的衣服那样有种吸引人的“垂”感。而且，这种面料常常留有人体的气味，还不易去除。从更细微的角度说，让人把你同“人造”联系起来总不大好，因为这会给人以虚假和缺乏深度的感觉。

③西装要得体。体瘦的人，如果着深蓝色或中粗竖条的西装，会露出其纤细、瘦弱的缺憾，而穿米色、灰色等暖色调，图案选用格子或人字斜纹的西装，就会显得较为丰满、强壮。瘦高的人，宜穿双排扣或三件套西装，面料选用有质感和温暖感觉的，不要选用外形细窄而干练的套装。瘦矮的人穿西装时，可以使用胸袋装饰手帕，为增加胸部的厚度，还可在内袋装入钱包、笔记本等物品。体胖的人可穿深蓝、深灰、深咖啡色等西装，忌米色、银灰等膨胀色，如果是带图案的西装，宜用0.5～2cm的竖条。西装的款型可选用直线型的美国式，这会显得外形干练且苗条，另外，双排四粒扣西装，可掩饰微挺的肚子。矮胖的人也可穿三件套，这样显不出身体的分割线，并且口袋里尽量不装物品。高而胖的人，适宜穿三粒扣的西装和单件西装，“V”字部分长而显出潇洒。穿单件西装上衣时，宜穿深色上衣，配同色系的浅色长裤，这样既能掩饰缺点，又显得帅气十足。

男士西装十忌：

①忌西裤短，标准的西裤长度为裤管盖住皮鞋；

②忌衬衫放在西裤外；

③忌衬衫领子太大，领脖间存在空隙；

④忌领带颜色刺目；

⑤忌领带太短，一般领带长度应是领带尖盖住皮带扣；

⑥忌不扣衬衫扣就佩戴领带；

⑦忌西服上衣袖子过长，应比衬衫袖短 1～2cm；

⑧忌西服的上衣、裤子口袋内鼓鼓囊囊；

⑨忌西服配运动鞋；

⑩忌皮鞋和鞋带颜色不协调。

（2）衬衫要理想。

衬衫必须是长袖的，有些衬衣的袖口上有简单的链扣，给人以格外注重细节的感觉。衬衫应当是白色或淡蓝色，不带图案或条纹。印有交织字母的衬衫对你可能有利也可能不利，有些面试者会认为这代表个性、成功以及自信，而其他人则可能认为这是炫耀，甚至有点粗俗。最安全的办法就是避开印有交织字母的衬衫。跟西服一样，衬衫的最理想布料也是天然织物，要穿那些经过精心缝制、专业洗涤、中度上浆（挺括）的全棉衬衫。







（3）领带要选好。

有些专家说，在你跟面试官握手时领带首先受到关注。它可以使一套昂贵的西服显得很廉价，也可以使普通的穿着给人的印象提高一个档次。领带的面料选用 100%的纯丝即可。不要使用亚麻或毛料，前者容易缩水，后者显得太随便。合成织物显得廉价，而且打出的结也不美观。

如果穿白色或浅蓝衬衣，就比较容易挑选与之相配的领带；领带应当为西服增色，且不能与西服的图案有任何冲突；领带的宽度随衣服款式的不同而不同，穿西服时，安全的着装规则就是领带宽度要接近西服翻领的宽度。传统的图案如立体形、条纹、印花绸以及不太显眼的螺旋纹布等都是可以接受的。行政主管们一直喜欢立体宽条纹，因而这种布料被称为 “权力条纹”。不过，要避开带有圆点花纹、图画（如动物、猎狗的头等）、体育形象（如马球棍和高尔夫球棒等）以及设计者的徽标的领带。很多面试人员认为徽标尤其令人讨厌，它使人缺乏安全感，好像需要设计者的认可才能证明你的着装品味。

（4）皮鞋要擦亮。

注意使你的鞋面保持锃亮，鞋跟要结实，破旧的鞋跟会使人显得疲软而委靡，系带的皮鞋一定要检查鞋带是否干净且系紧了。松开或未系的鞋带会给你带来不安全感甚或会将你绊倒。另外，切勿把黑鞋与棕色西装搭配，这样会十分不谐调。

（5）袜子要够长。

如果你选择的是一双鞋面较低的无带鞋，这些对你尤其重要。无论如何，袜子的颜色应当和西服相配。通常应选蓝、黑、深灰或深棕色，不要穿颜色鲜亮或花格的袜子。袜子要够长，使你在叠起双腿时不至露出有毛的皮肤，这样十分不雅观。而且要有足够的弹性，使它

们不至于从腿上滑下或缩成一团。

（6）头发要干净、自然。

求职者去应聘时要精心梳理，保持头发整洁，不要给人油光发亮、湿淋淋的感觉；发型简单、朴素、稳重大方，不要留鬓角，最好不要留中分头；头发也不能压着衬衣领子；胡须最好刮干净，不要留人丹胡、络腮胡。

（7）外套要便捷。

厚重的上衣已经逐渐被轻便的新式样代替了，因为它几乎适用于所有场合且耐用。另外，人们潜意识中往往对穿浅色上装的人投以更深的信任。如果你好好注意一下便不难发现在电影里扮演正面角色的男人出场上衣一般是浅色的，反之，反面角色一般是深暗色。因此，假如你要买去面试的上装，请选择浅色调，以示你是一位值得信任的人。

（8）公文包要简单。

简单细长的公文包是最佳选择。避免携带任何会使人想起推销员的皮包，还要注意看看包带或扣是否好使，把包拉上，看看是否能开合自如。当然，别忘了把必备的简历等资料装进去。

（9）注意手和指甲。

手是人体中活动最多的部位之一，也常常是人们目光的焦点，因此，在面试人看你之前，先看看自己的手，务必使其洁净而不要留长指甲。

（10）小饰物要简单适宜。

①皮夹。一个小巧的钱包不易使口袋鼓起变形。但钱包里的东西应是必需品。千万不要把各种信用证、家庭生活照等塞在里面。

②手表。一块手表不仅是为了计时用的，而且应是一件装饰品，在你支付能力范围内选择高质量的并和你的衣服相配的名牌。另外，也不应戴米老鼠之类的手表。

③手帕。放一块折叠雅致的手帕在你的西装上部的小口袋中，不仅可增加一个男人的情调，而且还可在出现尴尬局面时用它做掩饰。

④项链、装饰别针、手镯、耳环等饰物都是男性求职者面试时十分忌讳的。

（11）注意个人卫生。

身上的怪味应清除。面试时，求职者和面试官的距离一般不会很远，如果你身上散发出汗臭味、腋臭味、烟味等怪味，面试官闻到了肯定会厌恶，这也会影响面试效果。因此，面试前务必把身上的怪味清除掉。

清除怪味的办法有多种。一是面试前的那餐饭菜不要吃洋葱和大蒜，也不要喝酒，以免口腔怪味刺人，酒气熏天。饭后漱漱口，最好刷刷牙。二是面试前洗个澡，这既可以把汗臭味冲洗掉，把腋臭味冲淡，也可以使你更加精神抖擞。三是面试前别抽烟，烟味会萦绕不散，气味难耐。四是可以在身上适度地抹些香水，香水既可驱散其他气味，又沁人心脾，香水需提前两三个小时抹，可擦在耳后、衣领处。手肘内侧、手腕、胸前及膝盖内侧，不要把香水直接喷在衣服上。香水的味道应选择清淡型的，如玫瑰香型、米兰型和黄角兰型。其他具有性挑逗作用的香水切忌选用。

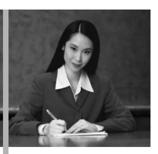
2.女士面试服饰礼仪。

女人是爱美的天使，世界因为有了她们而更加绚丽可爱，在这个时尚开放的年代，女士服饰色彩缤纷，形态万千，因此，其着装问题就显得比男士更复杂些。

女士着装以整洁美观、稳重大方、协调高雅为总原则，服饰色彩、款式、大小应与自身的年龄、气质、肤色、体态、发型和拟聘职业相协调、相一致。

（1）服装的选择要得体。

女士求职服装一般以西装、套裙为宜，这是最通用、最稳妥的着装，不论年龄，一套剪裁合体的西装、套裙和一件配色的衬衣或罩衫外加相配的小饰物，会使你看起来显得优雅而自信，会给对方留下良好的印象。切忌穿太紧、太透和太露的衣服。袒胸露背一般是西方女士参加社交活动的传统着装,但在我国却不一定适合；不要穿超短裙（裤），不要穿领口过低的衣服；夏天，内衣（裤）颜色应与外套协调一致，避免透出颜色和轮廓，否则，会让人感到不庄重、不雅致，也给人轻佻之感，这是求职之大忌。大量的求职实践表明，不论是应聘何种职业，保守的穿着会被视为有潜力的候选人，会比穿着开放的求职者更容易被录用。





女性求职者服装的颜色可有多种选择，有些女性认为面试时一定要穿黑色套装，这种穿法虽然十分稳重，但是现在社会已能接受一些较鲜艳的颜色，比如谋求公关、秘书职位的女性穿黄色服装就容易被面试官接受，因为黄色通常表现出丰富的幻想力和追求自我满足的心理。红色能显示人的个性好动而外向，主观意识较为强烈而且有较强的表现欲望，这种颜色感染力强，容易打动面试官，令他振奋，使他印象深刻。不过，女性应该避开粉红色，这种颜色往往给人以轻浮、圆滑、虚荣的印象。

（2）鞋子要便利。

女士如何穿鞋也有学问，总的原则是应和整体相协调，在颜色和款式上与服装相配。面试时，不要穿长而尖的高跟鞋，中跟鞋是最佳选择，既结实又能体现职业女性的尊严。设计新颖的靴子也会显得自信而得体。但穿靴子时，应该注意裙子的下摆要长于靴端。

（3）袜子也很重要。

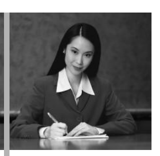
袜子不能有脱丝。时装设计师们都认为，肉色袜子作为商界着装是最适合的。为保险起见，你应在包里放一双备用，以便脱丝时能及时更换。另外，不论你的腿有多漂亮，都不应在面试时露着光腿。

（4）饰物要少而精。

①公文包或手提小包。带一个即可，不要两个都带。在多数面试场合，携带公文包比手提小包更显庄重。你可以把手提包里的东西放进一个无带小提包，然后把它装进公文包内，但不要把包塞得满满的。如果你个子较矮小，包则不宜过大，否则会极不协调。

②帽子。不管你是否戴帽子，对此你必须持谨慎态度。假如你想要你的帽子与你全身很相配，就请选择一顶既无饰边也不艳丽却很雅致的帽子。一般有面纱的松软宽边的法式帽子在生意场上易使人心烦。

③首饰。首饰尽量少戴。应避免像吉卜赛人一样几个手指都戴戒指。拇指戴戒指不能为人接受。耳环应当小巧且不引人注目。为了使你感到舒适，注意力集中，戴的耳环不要过长，以免发出叮当的声响或者触及脖颈，甚至挂到衣服上。朴实无华的项链就挺好，但别戴假珍珠或华丽的人造珠宝。令人喜爱的手镯是完全可以接受的，但镯子上的小饰物应当避免，其他刻有你名字和字母的首饰也应避免。面试时一定不要戴脚镯。总之，戴首饰的重要原则是少则美。







④眼镜。眼镜会使一些人外表增色，也可能使一些人显得不协调。尽量选择适合自己的镜框，式样宜新为好。另外，千万不可戴太阳镜（护目镜）去面试，当然更不能戴反光镜。

⑤围巾。一条漂亮的围巾有画龙点睛的妙用。一些女士喜欢蓝灰色服装，但穿蓝灰色衣服往往会使面部发暗，如果配上一条色彩浓郁、风格热烈的围巾，就能达到生气勃勃的效果。如果穿一套藏青色的西服，则应围一条纯白的围巾，既能显托红唇黑眸，又能保持藏青色清爽如水的气质，衬托出女性的敏捷和果断。另有一些女士喜欢穿银灰色的衣服，银灰色是高雅大方的色彩，但若围巾搭配不当，便会显得呆板平淡。

⑥丝巾。丝巾飘逸清秀的特点最能烘托出女性的美，但选择丝巾时一定要注意与衣服的协调搭配。如花色丝巾可配素色衣服，而素色丝巾则适合艳丽的服装。

（5）发式要适宜。

在选择发型之前，应该先分析研究一下自己的脸型，有了彻底的了解后，才能选择出最适合脸型的发型。一般来讲，掌握以下几个原则即可：

①高额角、低额角。如果你的脸型属高额角，发梢应向下梳，做刘海或波浪，让你的头发遮盖一部分前额；若是低额角，发梢应尽量离开前额往上梳，如果你偏爱刘海，必须要短，避免使额头看来更低。

②宽额角、窄额角。宽额角，发梢应从两边向中间梳，用波浪遮掩住太宽的额角。对窄额角的年轻女士来说，情况正好相反，头发应沿两边向后梳，如果你做了刘海，则发卷不要让它延伸至太阳穴前。

③高颧骨、低颧骨。高颧骨，两鬓的头发往前梳，超过耳线，盖住颧骨，刘海不妨略长些，但不可梳中分式。至于低颧骨的年轻女士，两边的头发应往后梳，不要遮耳线，两鬓可以做发卷，以中间分开更好。

④大鼻子、小鼻子。大鼻子，头发应梳高或向后梳，避免中分，因为中分会使你鼻子显得更大，最好不要蓄刘海。小鼻子的年轻女士头发绝不要往上梳，应让刘海下垂，遮住发线，但刘海不可留得过长。

⑤突下巴、缩下巴。突下巴，两边及额前的头发，都应该向上梳，让发线显露出来，脑后微微往上梳。缩下巴，额前和两鬓的头发，都应向前梳，宜盖刘海和波浪，脑后头发要低而丰满。

⑥粗短颈子、细长颈子。粗短颈子，要把头发梳起，永远不要让头发遮盖发线。细长颈子，头发要向后梳，避免选择较短的发式。

（6）化妆要淡而美。。

对于女性求职者，化妆一定要坚持素雅清淡的原则，切不可浓妆艳抹。

①嘴唇。嘴唇是脸部最富色彩、最生动的地方，也是最吸引人的部位，所以无论如何要使嘴唇显得有润泽感。年轻女士宜用紫色口红，避免用大红或橙红，过于刺目的嘴唇会给人以血盆大口的印象，使面试官唯恐避之不及。唇线不可画得太深，那样会使你的嘴显得突出而虚假。

②眼睛。眼睛是心灵的窗户，因此，眼睛在面试时的作用是举足轻重的。为了使眼睛在面试时能动人而传神，面试之前就应稍加修饰，例如女士可以描一描睫毛，使之更加妩媚。眼睛小的，可以在眼睛四周轻轻地描上眼圈，但不能描得太黑太深，不要露出修饰的痕迹。单眼皮者也未必一定要去拉双眼皮，有的单眼皮传达出的眼神更坦率、更亲切。如果你有近视、斜视和眨眼之类的毛病，就有必要戴上一副眼镜去面试，不要让眼睛的毛病贻误了你取胜的机会。

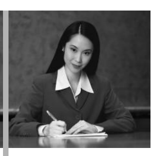
③鼻子。我们说修饰鼻子，并不是要你去整容。你可以在鼻梁上略施淡粉，因为面试时如果灯光太亮，会使鼻子出油发亮，如果天气太热，鼻梁上也容易出汗。有粉刺鼻、酒糟鼻和鼻炎者，最好提前到医院去诊治，以免妨碍面谈的效果。鼻毛长的人，面试前要格外注意修剪，如果鼻毛横行，面试官见了一定会感到恶心。另外，鼻端上或眼角里不要留有污秽物。

④香水。选择香水要与自身的气质相配，香味宜淡，闻上去要给人以舒畅的感觉。

（7）注意手和指甲。

女人的手通常是其气质外观的一个方面。为充分显示其魅力，应保持干净，指甲应修剪整齐，不留长指甲、不涂艳丽的指甲油。

（三）电话面试礼仪







可视电话屏幕面试正日益普遍，因为很多公司想通过屏幕进行面试，避免舟车之旅，从而降低招聘开支。运用可视电话面试，招聘者可以很快淘汰大部分人选而决定对最好的人选进行面谈。这也是打一个六十秒钟电话的好处。

这里告诉你为什么计划一个电话面试如此重要：

不像计划好的第一次面试，那时你已对将讨论的信息做好了所有准备，而电话面试则随时都会来自任何一个公司。一旦上网，你所期盼到的很可能就是一次电话面试。有时候招聘者会打电话预约一个稍后时间的面试，但通常都希望在打电话给你的当时就进行面试。

这里大体上给出一些对付电话面试的提示：

1.如果你对电话中的谈话技巧准备不够充分或觉得说话不够自如的话，那你就跟一个朋友进行练习。让一个朋友打电话来提问你，进行角色扮演。你也可以充分利用你的电话留言，不在家的时候往家里打电话，录下强调你的一个观点的谈话信息。回家后听你自己说得怎样。听你说话的语调（热情、高低、停顿等等），也要听一下你的内容，即你所说的信息是否清晰和直接。坚持练习直到你对结果感到满意为止。

2.随时准备好运用你的“十二点”策略，可视电视屏幕面试的基本指导方针在此也适用。

3.把你的一份简历放在电话机旁边，把一些你认为和你所应聘的企业或所应聘的工作类型相关的，又代表你的观点的关键词列出来和简历放到一块。

4.你不能指望从招聘者的身体语言、眼神或其他类似的信号中获取线索，而应高度注意他说话的语气。同时你自己的表述要简洁、直截了当、充满热情，使得谈话有趣而易于进行。

5.仔细地听并保持你的精神高度集中，把一部电话放在类似面试时所坐的地方。在电话旁边放一些纸和一支笔，还有你的简历和笔记本也放在一块。仔细记下你被问的问题和看似对招聘者至关重要的东西（这些信息对你稍后写一封信很有帮助）。

6.避免长时间停顿。对你的主要观点、要点作快速的概括，并提供一些具体的例子说明你在曾服务过的地方如何作出了积极的贡献，你以后将如何为这家公司作贡献。

7.确保记下给你打电话的人的名字、电话号码和地址。

8.重新肯定你的兴趣。如果通过这一关后仍感兴趣的话，弄清楚下一步会发生什么事情和你能做些什么事情而使你更具竞争力。随后寄一封感谢信，你的目的是获得下一轮面对面的面试机会。

小贴士　面试十二点策略

在一个特定的工作面试中，招聘者寻求的信息有十二种。知道这些要点是什么，并能有准备地谈及每个要点和你本人相关的地方，就能够使你准备得更好，并对面试进程把握得更好。把你的十二种观点当做促销信息，每一项都是为展示你最好的技能和资历而设计的。它们一起构成了能够使你在任何一种面试场合下推销自己能力的“十二点”策略法。

通读下列的十二个主题。针对每点进行阐述，形成个人的观点，并自己练习如何去表述。从你自己与每个主题相符的背景中找出详尽的例子。虽然你不可能对每一种面试情况都做准备，但是一旦阐述了这十二种关键信息，你将能够把它们应用到你面临的几乎任何一个面试问题上。

（1）职业热情。

问一下你自己：“为什么我有兴趣在这个行业的这个领域里工作？”你觉得你对这个行业充满激情吗？如果是的话，为什么？给出一些使你振奋的具体例子。这些例子可以是从你甘于接受日益高涨的销售目标的挑战，到发展一项产品由创始阶段至最终生产阶段而产生一种自豪感的过程中的任何事情。在可能的地方提供你个人的经历。

（2）动机和目的。

面试官想知道为什么你想在他们的公司工作。试问你自己：“为什么我要参加这次面试？”不要只是简单地重复你简历上的内

容和你被聘用的历史。什么才是可以用来证明你的兴趣的最有力的事例呢？你曾经用过这个公司的产品或是与该公司的顾客或竞争者交谈过吗？

（3）技能和经验。

想一下你的关键技能，并考虑如何将它们用到这项工作中。避免陈词滥调和泛泛而谈；相反，要提供详尽的证据。想一想你的弱点，并考虑如何把它们减小到最低的程度，使它们和你的力量均衡。尽可能客观地描述你自己，避免盲目自大或过分谦虚。

（4）努力和职业作风。

描述你的职业品质，包括细心、努力及责任感。举例证明你如何把一个重要项目坚持到底，并获得了你所期盼的结果。说明你如何收集资料，如何预见困难险阻，如何应付压力。

（5）创造能力和领导才能。

提供证据来证明你的影响力，包括创造能力、主动性、富有机智和领导才能。你可为以上的每一项提供什么例子呢？事例应集中在你如何战胜困难，如何利用可能被忽略的机会，如何赢得别人的支持来实现各个目标。

（6）适应工作的能力。

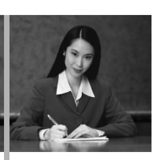
谈及你具备的特殊的工作能力，这些能力是如何地适应本职位的要求。你的回答应该对现有的工作既作肯定的描述也作否定的描述，不能只对消极的方面作长篇大论，而应围绕你在下一份工作里的追求而作概括。谨记你的反应要紧扣你正应聘的职位。

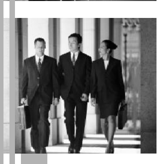
（7）个性与社会协调能力。

就这项工作考虑你的个性。你如何与其他性格的人合作协调呢？什么类型的人喜欢跟你在一起工作且一干就是几个小时？公司的顾客或客户对你有怎样的反映？你的目的是完善你的回答，使面试官有信心，觉得你的性格在完成这份工作上没有任何问题。

（8）经营管理方式和交际技巧。

谈谈你的经营管理方式和你运用于同事及领导间的交际技巧。重点在于你怎样工作，而不是你能做好什么样的工作。你将会是一个什么样的老板，什么样的同事，或什么样的员工。给出





你自认为是有影响力的个人或是著名领导的例子，为什么这些人能够获得这么大的成功？

（9）解决问题的能力。

举例证明你解决问题的能力。在过去，你是如何解决难题的？在如何应用技术、技能上你有实际经验吗？你能面对现实吗？回答这些问题的侧重点应放在实际问题的解决、合理的增值解决法、你工作的实际成果和衡量这些工作成果的实际方法上。

（10）工作成就。

考虑你的工作主动性和工作成就。举例说明你的付出比意料的还要多。不要对工作条件说得太多，你的答案应集中在你采取了什么行动和你获取的优秀成果。假如你被聘用了，在什么样的工作环境里你能发挥得最好？你能对机构作些什么贡献？

（11）职业抱负。

使你的工作抱负适应这份特定工作的现实及其职业前景，避免罗列职位名称或提供不现实的业绩期望；相反，你应反复强调你想进一步提高的技能和实力。

（12）个人兴趣和爱好。

你有正常的生活方式吗？在你所选的工种中，你所表现出来的性格和在工作以外的活动中所表现的性格是否一样？你的个人兴趣和职业兴趣是否协调？面试者将会对你的生活圈子感兴趣。你将如何很好地反映公司的形象？

对上述十二则关键信息充分理解以后，把它们整理成简短的摘要。这是在面试即将结束时你能有效利用的有用工具。当面试者问“类似的你还有别的什么东西要说吗？”此时，一定要对你的十二则重要信息作扼要总结，方能使面试就此结束。

（四）餐叙型面试礼仪

如果对方宣布面试以餐叙方式进行，倒是颇不寻常，因为一般人都不愿意在享用美食之际，再同时进行广泛性面试问答，不但造成消化不良，也显得十分格格不入。不过，若有人顺便邀你共享早餐、午

餐或晚餐，为了想多了解你一点，其实还是脱不了面试的范畴。你好好把握住这个良机，让他们知道区区一纸履历表根本不足以囊括你的才具。

除非你对自己的餐桌礼仪信心满满，你也许愿意考虑找家高级餐厅，为餐叙面试预先彩排一番。如果你要参加的是早餐面试，就选择早餐来彩排。用餐之际，细心观察其他顾客如何进食，文雅和粗俗的吃相都一并记下来。如果你独自用餐，这份彩排任务是很容易悄悄达成的，你也不必表现得像个间谍一般。

以下是几项餐叙型面试时，在礼仪方面的要求：

1.别在餐桌上整理仪容。

2.餐巾在整个用餐过程中都该置于膝上。如果你必须暂时离位，把餐巾搁在自己的椅上，侍者瞧见了会明白你马上就会回来。

3.双脚应该平置于身前地板，而不是斜倚在椅子一侧；双腿交叠而坐之时，不要不停摇晃另一只脚。

4.别把玩餐具，别乱做手势，或手执瓷杯或大圆玻璃杯来强调自己说话的重点。举例说，盐瓶和胡椒瓶曾经屡次被应征者拿来当做说话道具，上至代表顾客，下迄象征竞争对手。

5.别懒洋洋地以手支颐听人说话，也不能把两只手肘都拄在桌面上。

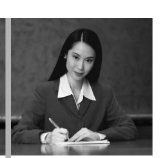
6.如果餐巾或餐具不慎掉落地面，让侍者给你另拿一份来。

7.看到熟人别胡乱挥手招呼。如果那人目光正好移到你脸上，点头微笑即可，然后还是把注意力集中在你自己餐桌的这群人上面。

8.如果不是以手指取食的餐点，别轻易动用你的手指头。快餐餐饮文化盛行，促使一般人在正规用餐时会忘形地动用手指。炸薯条该用叉子取食，而不是自己的手指头；碰到培根和瓜类切片也是同理。面包、吐司或点心卷则可先用手掰成小块或小片，一次只吃一块或一片。如果你喜欢涂牛油或果酱，一次只涂一小片就好。换言之，别先把大块面包涂上果酱，然后再行掰开。

9.盛菜的食盘用毕要归回原处，别拿自己的餐具取代共享的餐具，譬如以自己的叉子去叉取菜盘里的食物。

10.别提供自己餐碟或接受别人餐碟里的食物。譬如“味道好极







了，你尝尝”之类的举动并不适合商业餐叙的场合。

如果你对如何进用某种特殊食物心怀疑问，在餐叙面试之前就该先弄清楚，否则就别点那一道菜。

冷眼旁观别人如何用餐，你会学到不少东西。不过，也要提醒自己：和你共餐的某位大主管有可能不谙餐桌礼仪。如果是那种情况，当心别把人家的坏榜样给学上身了。

哲学家普罗提拿斯曾说过这么一句话：“万事皆为大有，兼具万相，唯有智者方能鉴别诸相，而互为借镜。”

假设面试官也信服这项哲理，那么，你那无可非议的餐桌礼仪就成为面试官的一面积极的借镜，对你本人的印象和录取几率都是一个吉兆。

顺道一提，没有理由把自己最好的仪态留到特殊场合才施展出来，这种利器是愈用愈灵光，绝不会弹性疲乏的。

（五）面试后的必备礼仪

许多求职者只留意应聘面试时的礼仪，而忽略了应聘后的善后工作，其实这些步骤亦能加深别人对你的印象。面试结束并不意味着求职过程就完了，也不意味着求职者就可以袖手以待聘用通知的到来，有些事你还得干。

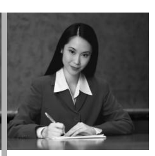
1.感谢。

为了加深招聘人员对你的印象，增加求职成功的可能性，面试后两天内，你最好给招聘人员打个电话或写封信表示谢意。

感谢电话要简短，最好不要超过 5 分钟。

感谢信要简洁，最好不超过一页。感谢信的开头应提及你的姓名及简单情况，然后提及面试时间，并对招聘人员表示感谢；感谢信的中间部分要重申你对该公司、该职位的兴趣，增加些对求职成功有用的事实内容，尽量修正你可能留给招聘人员的不良印象；感谢信的结尾可以表示你对自己的素质能符合公司要求的信心，主动提供更多的材料，或表示能有机会为公司的发展壮大作出贡献。

面试后表示感谢是十分重要的，因为这不仅是礼貌之举，也会使面试官在作决定之时对你有印象。据调查，十个求职者往往有九个人





不回感谢信，你如果没有忽略这个环节，则显得鹤立鸡群，格外突出，说不定会使对方改变初衷。

2.不要过早打听面试结果。

在一般情况下，考官组每天面试结束后，都要进行讨论和投票，然后送人事部门汇总，最后确定录用人选，可能要等3～5天。求职者在这段时间内一定要耐心等候消息，不要过早打听面试结果。

3.收拾心情。

面试回来后，你已经完成一次面试，但这只是完成一个阶段。如果你向几家公司求职，则必须收拾心情，全身心投入应付第二家的面试，因为，未有聘书之前，仍未算成功，你不应放弃其他机会。

4.查询结果。

一般来说，你如果在面试两周后或在面试官许诺的通知时间到了，还没有收到对方的答复时，就应该写信或打电话给招聘单位或面试官，询问是否已作出了决定。

5.做好再次冲刺的思想准备。

应聘中不可能个个都是成功者，万一你在竞争中失败了，也不要气馁。这一次失败了，还有下一次，就业机会不只一个，关键是必须总结经验教训，找出失败的原因，并针对这些不足重新做准备，“吃一堑，长一智”，谋求“东山再起”。

二、公司礼仪

在办公室礼仪中，最为突出的一点，就是要对他人，包括你的同事、上级、下级表现出你对他们的尊重，要尊重他人的隐私和习惯。

（一）办公室礼仪

随着现代化进程的加快，人们的办公“硬件”水平逐渐提高，同时对办公环境的要求也越来越高，办公环境对人工作效率的影响也越来越大。整洁、明亮、舒适的工作环境，容易使员工产生积极的情绪，

从而提高工作效率。

随着办公室改革的推进，很多公司已经废弃掉个人的专用办公桌，用共享的大型办公桌取代，为了下一个使用者，对共享的办公设备应更加爱惜。办公室的桌椅及其他办公设施，都需要保持干净、整洁、井井有条。心理状态的好坏，一定程度上会从办公桌椅或其他方面体现出来。

保持办公桌的清洁是一种礼貌，在某种程度上，办公桌是使用者综合素质的外在表现，也是对工作环境和工作状态满意的表现，办公桌的清洁与否直接反应了使用者对公司和工作的态度。为了更有效地完成工作,桌面上只摆放目前正在进行的工作资料；在休息前应做好下一项工作的准备；因为用餐或去洗手间暂时离开座位时,应将文件覆盖起来；下班后的桌面上只能摆放计算机,而文件和资料应该收放在抽屉或文件柜中。

在办公室内用餐，时间不要太长，一个注重效率的公司，员工会自然形成一种良好的午餐习惯，餐具不要长时间在桌子或茶几上摆放，开口的饮料罐和暂时不喝的茶水，最好放在不被人注意的地方。

用餐巾纸而不是用手及时擦拭油腻的嘴，嘴里含有食物时，不要贸然讲话； 他人嘴含食物时，最好等他咽完再跟他讲话。

（二）电梯间礼仪

伴随客人或领导来到电梯间门前时,先按电梯按钮；电梯门打开时，可先行进入电梯，一手按开门按钮，另一手按住电梯侧门，请客人们先进；进入电梯后,按下客人要去的楼层按钮；行进中有其他人员进入，可主动询问要去几楼，帮忙按下。

电梯内尽可能不寒暄。电梯内尽量侧身面对客人。

到达目的楼层，一手按住开门按钮，另一手并做出请出的动作，可以说：“到了，您先请。”

客人走出电梯后，自己立刻步出电梯，并热诚地引导行进的方向。

在没有电梯设备的办公区，上下楼梯时，一般应遵循如下顺序：

上楼时，女士在前，男士在后；长者在前，幼者在后。此以示尊重。

下楼时，男士在前，女士在后；幼者在前，长者在后。此为安全顾虑之故。



（三）洗手间礼仪

在洗手间遇到同事不要刻意回避，尽量先和对方搭话。千万不要装做没看见把头低下，给人不爱理人的印象。也不要与上司在同一时间上洗手间，特别是洗手间小的情况下。

有的洗手间采用封闭的门扉，在有人敲门时，应回答："我在里面！"

（四）同事交往礼仪

1.尊重对方、尊重隐私。

一个人从来到这世上开始，注定就不可能孤立地生存。小时候有父母、亲人，上了学有老师、同学，踏入社会有同事、朋友。同事是与自己一起工作的人，与同事相处得如何，直接关系到自己的工作、事业的进步与发展。如果同事之间关系融洽、和谐，人们就会感到心情愉快，有利于工作的顺利进行，从而促进事业的发展，反之，同事关系紧张，相互拆台，经常发生摩擦，就会影响正常的工作和生活，阻碍事业的正常发展。

处理好同事关系，在礼仪方面应注意以下几点：首先要学会尊重同事；相互尊重是处理好任何一种人际关系的基础，同事关系也不例外，同事关系不同于亲友关系，它不是以亲情为纽带的社会关系，亲友之间一时的失礼，可以用亲情来弥补，而同事之间的关系是以工作为纽带的，一旦失礼，创伤难以愈合。所以，处理好同事之间的关系，最重要的是尊重对方。

人与人之间的交流，都应建立在真诚与尊重的基础上。人唯有尊重他人，才能尊重自己，才能赢得他人对自己的尊重。尊重他人不仅仅是一种态度，也是一种能力和美德，它需要设身处地为他人着想，给别人面子，维护他人的尊严。

沃恩每年都会受邀参加某单位的杂志评审工作,这个工作虽然报酬不多,但确实是一项荣誉,很多人想参加却找不到门路,也有人只参加了一两次,就再也没有机会了!沃恩年年有此殊荣,让大家都羡慕不已。他在年届退休时,有人问他其中的奥秘,他微笑着向人们揭开谜底。他说,他的专业眼光并不是关键,他的职位也不是重点,他之所以能年年被邀请,是因为他很会给别人面子。

他说,他在公开的评审会议上一定会把握一个原则:多称赞、鼓励,少批评。但会议结束之后,他会找来杂志的编辑人员,私底下告诉他们编辑上的缺点。因此,每个人都保住了面子。也正是因为他顾虑到别人的面子,因此承办该项业务的人员和杂志的编辑人员都很尊敬他、喜欢他,当然也就每年找他当评审了!

年轻人常犯的毛病是,自以为有见解,自以为有口才,逮到机会就大发宏论,把别人批评得一无是处,自己则大呼痛快。其实这种举动在是在为自己的祸端铺路,总有一天反受其害。故事中的沃恩是一个非常聪明的人,他的做法既维护了他人的面子和尊严,也让他人明白了杂志的不足和缺点,所以当然受到了所有人的喜爱。1960年当选牛津大学校长的英国前首相哈罗德·麦克米伦曾提出过人际交往的四点建议:

(1)尽量让别人正确;

(2)选择仁厚而非正确;

(3)把批评转变为容忍和尊重;

(4)避免吹毛求疵。

这些建议可以说都是围绕着尊重提出来的。在某种意义上,不加掩饰,直接表露或宣泄自己的想法,是无能、自私的错误表现,它只会恶化事端,造成大家都不愉快的结局。掩饰并非虚伪和造作,只是选择适当的语言和时机做适当的事情;相反,没有任何掩饰的人必然不能与其他人愉快和睦地相处。不要不顾别人的感受对他人的缺点大肆批评,也不要用尖刻的语言去伤害他人,不要取笑他人或是对别人感到不屑,这些都是对他人不尊重的表现,是你与他人沟通交流的一大障碍。

还要注意物质上的往来应一清二楚。同事之间可能有相互借钱、借物或馈赠礼品等物质上的往来,每一项都应记得清楚明白,即

使是小的款项，也应记在备忘录上，以提醒自己及时归还，以免遗忘，引起误会。向同事借钱、借物，应主动给对方打张借条，以增进同事对自己的信任。有时，出借者也可主动要求借入者打借条，这也并不过分，借入者应予以理解，如果所借钱物不能及时归还，应每隔一段时间向对方说明一下情况。在物质利益方面无论是有意或者无意地占对方的便宜，都会在对方的心理上引起不快，从而影响自己在对方心中的印象。







另外还要适当地对同事的困难表示关心。同事的困难，通常首先会选择亲朋帮助，但作为同事，应主动问讯，对力所能及的事应尽力帮忙，这样会增进双方之间的感情，使关系更加融洽。

须特别提出的一点是不在背后议论同事的隐私，隐私与个人的名誉密切相关，背后议论他人的隐私，会损害他人的名誉，引起双方关系的紧张甚至恶化，因而是一种不光彩的、有害的行为。

对自己的失误或同事间的误会，应主动道歉说明，赢得对方的谅解；对双方的误会应主动向对方说明，不可小肚鸡肠、耿耿于怀。现代社会竞争日益激烈，而公司就是竞争的战场，在这个战场上存在着雷区。而刚刚进入公司的年轻人，对这些雷区却一无所知，一不小心就会触雷受伤。

不少人找工作时既不担心实力，也不害怕没有机遇，最担心的恰恰是人际关系。这种担忧从另一个侧面反映了当代社会关系的隐忧，因为职场与学校毕竟文化相差较大。试试看，这个社会也许不像你想象的那么美好，但也绝不像有些人说的那么险恶。只要本着真诚待人、勤学为主的原则，相信可以开拓较为良好的人际局面。当然，因为刚来，同事对你的感觉还比较陌生，可能你会产生自卑的感觉，好像觉得自己是局外人。这点可以理解，但不应成为你的负担。你可以通过自身实力展现自己，并使自己尽快融入到工作氛围中。

这里尤其要提到勤学。勤学包括两层含义：一是勤快，二是肯学习。你应通过学习，尽快掌握技能并熟悉公司业务。如果你在工作中遇到困难，自己应思考在先，实在不明白的，可以请教同事。注意，不要忘了道谢。如果你能在工作中表现出良好的个人修养和素质，相信会给同事留下较好的印象。

小贴士　职场十大雷区

●雷区一：不要把自己当做专家

公司里的同事具有各种专业特长，即使所学正好是一个冷门，也不要因此把自己当成专家。

有这样一个例子：在一家大公司的管理层，电脑的使用很普遍。后来，公司招聘了一位电脑专业人员A。A是学计算机专业的，他时常主动指点别人如何使用计算机。公司里的其他人虽然不是专业人士，但已使用计算机多年，有一定的基础，所以当A不论问题大小总是主动帮助同事解决的时候，就难免引起一些同事的反感。最后，A虽然业务很精，却没有通过试用期。

究其原因，是A无意间把自己当做了包打天下的能人，低估了别人的能力，伤了他人的自尊心，因而失去了良好的群众评价基础。要注意，一定要在别人需要帮助的时候发挥你的才能。

●雷区二：不要把异性同事仅看做同事

在公司共事久了，说话很随意，因此经常无意间伤害异性同事。在公司里偶尔谈一些轻松话题是很正常的，但一定不要忘乎所以。比如与同事进餐时，大家兴之所至会交谈一些“沾荤”的笑话，但有的人忽略了异性的存在，使得这些笑话变得放肆甚至下流，这会使在座的异性感到恶心。这时，你应该意识到，你已经伤害了别人。

●雷区三：不要和同性同事有身体接触

在一个公司，同事间关系密切本属正常。但我们有时会遇到这样的情况：在一些非正式场合，一些同事会和你勾肩搭背，甚至不经意地抚摸你。很多人是讨厌这种举动的。因为这些举动会给人一种非常暧昧的暗示，令人尴尬。对于这个问题，许多人虽然讨厌却又说不出口，但久而久之，有这种轻浮举动的人就会被别人疏远。

●雷区四：不要只换西装不换领带

公司员工必须注意自己的外在形象。有这样一件事：有个人

工作很出色，也很有才华，大家对他评价也不错，但是他平时不拘小节，穿戴也比较随便。当人事部门去调查时，很多人在讲他的优点和成绩的同时，都说到了他不注重形象这个缺点。大家的看法如此一致，这就使其原来的小缺点成了一个大缺点，进而影响到了他的提拔。所以，在公司里保持干净整洁的形象是很重要的。为此，就要在小节上多多注意，如换西装时注意换领带，谈吐不要集中在家长里短上等等。

●雷区五：不要把自己当成别人的精神领袖

一些人群中往往存在着精神上的领袖，但是初出茅庐的你要记住：千万不要试图担当类似角色。公司里同事关系的基础是工作关系。大家在从事同一种工作或者为同一个目标工作的时候，往往会产生一些工作上的冲突，这种冲突的根源多是由观念和行为方式上的差异造成的。这种差异随处可见，要化解由此引发的矛盾，就必须从工作的角度来沟通。如果你想站在精神领袖的位置来处理这些问题，往往会使问题扩大化和复杂化，甚至引起同事的抵触情绪，进而影响同事间的感情。

●雷区六：不要把情绪带到公司

每个人每天都会有不同的情绪，如果你把这些情绪带到公司里，无疑会向同事透露很多信息。这些不确定的信息有时会引起别人的好奇和猜测，甚至把别人的注意力引向你的隐私。另外，你的消极情绪也会对其他同事产生心理暗示，将整个公司引入沉闷的气氛当中，这种气氛反过来又可能加重你原有的消极情绪。

所以，上班之前，要先释放情绪负担。如果你是一个主管或者骨干，营造一种良好的工作氛围就是大家共同进步的保证。当然，也不要对自己的情绪进行简单的压制，你不妨暂时放一放或者利用业余时间找一个倾诉的对象缓冲一下。

●雷区七：不要轻易使用“肯定不行”这句话

在公司里，“肯定不行”这句话也许是最令人讨厌的。因为当一位同事向你咨询一个问题时，他是在寻求帮助或者心理上的支持，其内心是希望这件事“能行”。此时，如果你断然否定他，就在无意间伤害了他。有些问题，不管它本身对不对，但对提问题







的人要尊重。所以，无论同事提出什么问题你都不要断然否定，而应耐心地表达你的观点。

●雷区八：不要违背上司的命令

首先，你违背上司意愿一定是因为工作中出现了问题，但对抗就可能使你失去和上司沟通的机会。如果不能沟通，就意味着这个问题永远得不到圆满解决。其次，如果你选择对抗上司，也就意味着你不对上司负责了。很多情况下，如果你不能为上司负责，也就不可能为本部门负责，尽管有时你是对的。

所以，对于上司的决定，你要尽量去执行。如果认为有问题，也千万不要去对抗，而要想办法沟通，这样才能解决问题。

●雷区九：不要加入“小圈子”

在公司中，有时会出现各种各样的圈子，圈内人往往以此为荣，但这是十分危险的。如果形成一个圈子，圈内人势必会对圈外人有一种排斥心态，这种排斥心态在同事中引起的第一个心理反应就是反感。没有人会从内心接受你的排斥的。所以，当你得到圈内利益时，你也同时疏远了圈外更多的同事，最终会在同事间产生对抗，破坏公司的工作气氛。

●雷区十：不要主动去关心别人的工作

大家虽然都在一个公司里，但是各有各的职责范围。权责明确是许多主管对下属的要求，而现实中许多人在工作之余却喜欢不由自主地去关心别人的工作。虽然你也许是善意的，但是你在关心别人工作的同时，往往要表明自己的观点，这种观点未必会被同事完全接受，有时还可能会影响同事的思路。

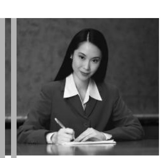
所以，尽量不要主动去关心别人的工作，即使有好的建议，也要讲究方式方法，找一个他能够接受的方式提出。

2.加强沟通，展现实力。

工作是一架大机器，员工就好比每个零件，只有各个零件凝聚成一股力量，这台机器才可能正常启动。这也是同事之间应该遵循的一种工作精神或职业操守。其实在生活中不难发现，有的企业因为内部人事斗争，不仅本身伤了元气，在整个社会舆论中也产生不良影响。

所以作为一名在职人员，尤其要加强个体和整体的协调统一。

随着社会分工越来越细以及个人视野、经验的限制，人与人之间的沟通也越来越彰显出其重要性，但即便产生一些摩擦和难堪，我们也应遵守对事不对人的原则，及时有效地调整这种关系。不过从另一角度来看，此时也是你展现自我的好机会。用成绩说话，真正令同事刮目相看，即使有人对你有些非议，此时也会“偃旗息鼓”。当然，有了成绩，也不应滋生骄傲的情绪，觉得好像高人一等。我们应该意识到：工作是一种团队合作精神，成绩是大家共同努力的结果。顺便带上一笔，如果你有了物质奖励，不妨拿出一部分和同事一起分享。







3.适当赞美，不搬弄是非。

一成不变的工作容易使人觉得乏味，如果能在其中适当加点“调味剂”，相信会使你的工作变得多姿多彩，同事间的关系也会更加融洽。比如，一句由衷的赞美或一句得体的建议，同事会感觉到你对他的重视，也会无形中增加对你的好感。不过，这里需要注意的是：不要盲目赞美或过分赞美，这样容易有谄媚之嫌。

其实同事关系是一种很微妙的“化学反应”，也许一件小事就能让你和他（她）的关系很好，也可能很坏，关键在于把握好尺度和分寸。

每个人都有自己的一套原则，作为同事，在尊重对方个人权利和隐私的基础上，不做超越自己身份的事情；在工作遇到困难时，抱有乐观的态度，着眼于有益的事情；在适当的时候，给予同事适当的赞美；清楚你的人生目标、使命及长远计划，列出一份你个人的成绩及获得的利益，每当你疑惑的时候，便拿出来做参考；与抱有正面理想的人为伍，尽量避免问“为什么”，将焦点聚集在工作上，铸造开阔的心胸。以上这些建议，将会成为你职场制胜的法宝。

小贴士　哪种同事不宜深交

●交浅言深者不宜深交

初到公司，可以通过闲谈与同事沟通，拉近彼此之间的距离。但是有一种人，刚认识你不久，便把自己的苦衷和委屈一股脑儿

地向你倾诉。这类人乍看是令人感动的，但他可能也同样地向别人倾诉，你在他心里并没有多大的分量。

●搬弄是非的饶舌者不宜深交

一般来说，爱道人是非者，必为是非人。这种人喜欢整天挖空心思探寻他人的隐私，抱怨这个同事不好、那个上司有外遇等等。长舌之人可能会挑拨你和同事间的交情，当你和同事真的发生不愉快时，他却隔岸观火、看热闹，甚至拍手称快。也可能怂恿你和上司争吵。他鼓动你说上司的坏话，然后他却添油加醋地把这些话传到上司的耳朵里，如果上司没有明察，届时你在公司的日子就难过了。

●唯恐天下不乱者不宜深交

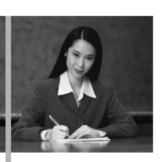
有些人过分活跃，爱传播小道消息，制造紧张气氛。“公司要裁员”、“某某人得到上司的赏识”、“这个月奖金要发多少”、“公司的债务庞大”等等，弄得人心惶惶。如果有这种人对你说这些话，切记不可相信。当然也不要当头泼他冷水，只需敷衍：“噢，是真的吗？”

●顺手牵羊爱占小便宜者不宜深交

有的人喜欢贪小便宜，以为顺手牵羊不算偷，就随手拿走公司的财物，比如订书机、纸张、各类文具等小东西，虽然值不了几个钱，但上司绝不会姑息养奸。这种占小便宜还包括利用公司的时间、资源做私事或兼差，总认为公司给的薪水太少，不利用公司的资源捞些外快，心里就不舒服。这种占小便宜的行为看起来不严重，但公司一旦有较严重的事件发生，上司就可能怀疑到这种人头上。

●被上司列入黑名单者不宜深交

只要你仔细观察，就能发现上司将哪些人视为眼中钉，如果与不得志者走得太近，可能会受到牵连，或许你会认为这太趋炎附势。但有什么办法，难道你不担心自己会受牵连而影响到晋升吗？不过，你纵然不与之深交，也用不着落井下石。避免深交，但需要与之沟通。





（五）白领丽人办公室礼仪

从事办公室工作的白领丽人，学会在各种场合塑造自己的形象，不仅仅是为了个人的气质，也是为了维护公司的整体形象。

有关白领丽人的仪容仪态有一些不成文的规范需要注意。

1.发型。

作为一位干练的白领丽人，发型上应力求流畅、简洁。追求时髦的或浪漫的或花哨的发型不适用于办公室，奇异、花样百出的罕见发型和染发更不可轻易尝试。不过，为了调剂单调、沉闷的工作气氛，发型或绾或扎或放，倒是可以交替变化使用，不妨使用一些发带、发夹、发箍之类的发饰品。同时，保湿液、润发露、摩丝等，都可以成为你梳理时的得力助手，让你有效率地做出各种发型。

2.化妆。

应以轻柔、优雅的淡妆为主，切忌浓妆艳抹。眼线、口红要做到恰到好处，不宜涂过多彩色眼影，口红不可以涂得太鲜太亮。

3.服装。

以大方、舒适，便于行动为要。当然，简朴、利落感并不是每日套装、窄裙的硬邦邦形象，也不是千篇一律的制服。身为白领丽人的你，可以让柔和的线条与干练的敏锐感同时出现在你身上。款式上的选择不必过于拘泥，颜色方面则不妨避开死灰、黑色之类，而改选较为鲜明一点的宝蓝、翠绿、亮橘、鹅黄等色系，为无色的办公室增添色彩。如果下班后没有特别的应酬需要做奢华的打扮，办公时间则应以套装或衬衫、裙子的搭配为宜。

4.举止。

一个白领丽人的仪容服饰，无论多么亮丽可人，如果她的举手投足稍有闪失，就可使其整体形象“全军覆没”，所以必须对行为举止有所规范。

（1）注意你的化妆风范。对白领丽人而言，时常为其他同事所指责的是化妆公开化。有的当众拿自己的芳容“开涮”，涂脂抹粉（这些都是应该在洗手间里完成的），有的去洗手间的时间过长。无论是刚到办公室，还是下班前，为了化妆在洗手间待上大半个小时的做法是不合适的。头发、衣领及头上的头皮屑有碍观瞻，应保持勤奋护理

头发的好习惯，并选择合适的洗发水。

（2）注意你的姿态。在办公室脱鞋是仪态的大忌，如果穿着裸露足趾的鞋，就要注意足趾间的整洁。坐下来不要跷二郎腿，正确的坐姿应该两腿并拢，双脚并立或作相互交错的倾斜。行走时不可以低首含胸，显得无精打采，最可贵的是昂首阔步，收腹挺胸，以显示你的自信。

（3）注意打电话的姿势。养成用左手拿话筒的习惯，右手空出来后随时都可将对方所讲的话或重要事项记下来，尽量站着听电话，即使采取坐姿，也要伸直上身，如此有助于语调的提高，精神集中，更能展现你高雅的神韵。通话时，如遇到不礼貌者也应该稳定情绪，少安毋躁，以礼相待。

小贴士　女性职业行为礼仪

1.一定要和你的上司沟通，搞清楚自己的权限范围，这样你就可以当场对某些事情做出决定。如果你总不断地说“我得先和总部汇报一下”，你的客户就可能会被激怒。而相反，如果你向客户表现出你有权做重大决定，这不仅满足了你的虚荣心，而且也提高了你的身份。

2.不要把同行对你的惊讶理解成一种失望或对你的冒犯，他们所表现的惊讶也许仅仅是惊讶而已，不要自以为你的同行对女性有偏见。

3.要考虑到，作为女性，实际上你可能在男性占主导地位的社会中还有很大的优势呢。许多年以前，荷兰的派克笔公司曾尝试使用女销售员拨打推销电话，这些女销售员比男销售员更顺利地得到了更多的订单。无论是出于惊讶、礼貌、好奇还是出于绅士风度，毕竟妇女在这方面占据了独特的优势。

4.绝对不要做那种可能被认为是轻浮的行为。

5.把女权主义暂时留在家中，因为其他国家这方面的进展还没有我们那么快。如果你海外的男客户坚持要替你开门或坚持要餐后买单，就随他便吧。这只不过是他们几十年来的习惯反应罢

了。

6.不要生气发火。要明白如果你能在这一系统内工作，会比你对抗这种系统得到的实惠更多，你的工作就是要在你所处的社会文化内完成公司的目标。

7.观察周围人的礼仪方式。

最重要的，还是那句话，“所有的行为都要彻底地职业化”，你应该将这句话牢记于心。





（六）办公室政治处理

许多人一听到“办公室政治”，第一个反应就是避之唯恐不及，不愿卷入办公室的尔虞我诈里，遗憾的是，有这种想法的人，并没有认清自己跟其他人在同一条船上的事实。

那些想要明哲保身、图个耳根清净的上班族，最后的下场不只是求仁得仁，远离是非圈，甚至可能连工作都莫名其妙地丢了，还搞不清楚为什么。你大可不必跟着别人惹是生非，但千万别以为洁身自好就可置身事外，因为办公室风暴从来就不长眼睛。

1.办公室生存靠智能。

办公室环境既然是由人组成的，每个个体的行为，难免都会影响到其他人的想法、整体的气氛和工作的进程，想在职场大展宏图，除了具备才华，还需要拥有性格、情商、社交等许多看不见的能力。才华及专业能力，只有在你初为职场新鲜人的时候，能为你的竞争力加分，当你正式成为工作竞技场上的战士，真正能让你存活下来的能力其实是：智能。办公室政治考验的就是上班族的应变能力、协调能力、危机处理能力等方面的智能。

每个企业都有资源短缺的难处，而且难免有分配不均的问题，利用一些手段来增加个人的竞争优势，不足为奇。每家公司都有两种组织结构：正式的组织结构是可以用图表呈现的，而非正式的组织结构就是人际关系，说明白点，办公室政治不过是多结交对你的前途有益的朋友，少在同事间结怨。

上班族应看清一个事实，在办公室里进行政治行为是常态，没有

政治活动才奇怪，那些闭上眼睛假装没有办公室政治存在的人，无异于过马路却不看红绿灯，或是台风来袭时却不注意大雨及泥石流的消息一样的危险。

2.广结善缘，切莫结怨。

因此，与其对办公室政治心怀排斥、心存畏惧，不如放下所有的不屑和无奈，投身其中，享受办公室政治。办公室政治难精通，却不复杂。办公室政治是什么？是待人接物的态度，是应对进退的分寸拿捏，是害人之心不可有，防人之心不可无，简而言之，就是广交朋友，特别是能让身处权力核心的人——如你的上司——成为你的良师益友。

一般谈到办公室政治，多分为两类。一类是办公室厚黑学，教人如何不择手段获得成功、出人头地，即使钩心斗角、耍坏使诈、牺牲朋友也在所不惜，另一类则是像卡耐基那样，以较乐观正面的态度看待职场政治。两种途径，因人而异，不必过度偏废，最理想的态度是适度参与办公室政治，但也要懂得时时保护自己。

职场上，很多问题都不一定有绝对的解决方法，处在不同的境地和不同的同事之间，面对同样的问题，职业人可能会有多种的反应。如何适应环境的变化，妥当地处理问题，也就是体现你职场情商的时候了。以下是在职业咨询当中，咨询师测试职场情商的一道问题。

如果你遭到上司不正确的批评，你会怎么处理？

1.保持冷静，不说什么，避免与上司发生冲突，让事实说话。

2.保持镇静，当即说“对不起！是我的错！”之类的话，避免与上司发生正面冲突，事后再跟上司说清楚。

3.直截了当地说：“我没有错。”

4.等上司讲完后，冷静地提出恰当的问题，引导对方逐渐认识到我没有错。

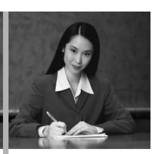
许多人容易犯的错误就是，不等对方说完，直截了当地说：“我没有错。”也有人会选择保持沉默，避免冲突，但有时候事实并不会自己出来说话。

不少人会认为第二个是最好的选择，避免了冲突，保全了上司的面子，又可以澄清事实。但有不好的地方，就是没有保护自己的面子和尊严，给别人留下不够光明磊落的形象。

这个选择比较适合应对大多数东方上司，因为东方人最讲面子，

尤其是中国上司在下属面前最讲面子。而对于比较开明的上司，或者是喜欢直截了当的欧美籍上司，第四条也许是最好的选择。

因为第四个选择是自己既保持了冷静，避免情绪化冲突，澄清了事实，也保护了自己的面子和尊严以及正直的形象。但这个选择也有不好的地方，就是对上司的面子照顾不够。







3.领导对下属的礼仪。

（1）尊重下属的人格，下属具有独立的人格，领导不能因为在工作中与其具有领导与服从的关系而损害下属的人格，这是领导最基本的修养和对下属的最基本的礼仪。

（2）善于听取下属的意见和建议。领导者应当采取公开的、私下的、集体的、个别的等多种方式听取下属的意见，了解下属的愿望，这样既可提高领导的威信，又可防止上下级关系的紧张。

（3）宽待下属。领导应心胸开阔，对下属的失礼、失误应用宽容的胸怀对待，尽力帮助下属改正错误，而不是一味打击、处罚，更不能怀恨在心，公报私仇。

（4）培养领导的人格魅力。作为领导，除权力外，还应有自己的人格魅力。如良好的形象、丰富的知识、优秀的口才、平易近人的作风等，这些都是与领导的权力没有必须联系的自然影响力。

（5）尊崇有才干的下属。领导不可能在各方面都表现得出类拔萃，而下属在某些方面也必然会有某些过人之处。作为领导，对下属的长处应及时地给以肯定和赞扬。如接待客人时，将业务骨干介绍给客人； 在一些集体活动中，有意地突出一下某位有才能的下属的地位；节日期间到作出重大贡献的下属家里走访慰问等，都是尊重下属的表现。这样做，可以进一步激发下属的工作积极性，更好地发挥他们的才干。相反，如果领导嫉贤妒能，压制人才，就会造成领导和下属的关系紧张，不利于工作的顺利开展。

4.下属对领导的礼仪。

（1）尊重领导。领导一般具有较高的威望、资历和能力，有很强的自尊心。作为下属，应当维护领导的威望和自尊。在领导面前，应有谦虚的态度，不能顶撞冒犯，特别是在公开场合，尤其应注意，即使与领导的意见相左，也应在私下与领导说明。

（2）听从领导指挥。领导对下属有工作方面的指挥权，对领导在

工作方面的安排、指挥必须服从，即便有意见或不同想法，也应执行，对领导指挥中的错误可事后提出意见，或者执行中提出建议。

（3）对领导的工作不能求全责备，而应多出主意，帮助领导干好工作，不要在同事之间随便议论领导、指责领导。当然，对个别品德很差、违法乱纪的领导，另当别论。

（4）提建议要讲究方法，在工作中给领导提建议时，一定要考虑场合，注意维护领导的威信。提建议一般应注意两个问题：一是不要急于否定原来的想法，而应先肯定领导的大部分想法，然后有理有据地阐述自己的见解；二是要根据领导的个性特点确定具体的方法。如对严肃的领导可用正面建议法，对开朗的领导可用幽默建议法，对年轻的领导可用直言建议法，对老领导可用委婉建议法。

（七）职场赢取人心的七个技巧

公司制度的完善和业务的拓展，需要员工的不懈努力和配合，而和睦的工作环境、亲和融洽的同事关系，则会成为促成个人事业成功的主要因素，那么，如何改善、打造积极的同事关系、赚取他人的理解和支持、赢得他人的帮助和尊重，便成了职场中相当重要的问题，在一定程度上，能否赢取人心，可能成为决定一个人职场成功抑或失败的主要因素。

我们根据职场礼仪规范，从以下几个方面提出建议，希望能为职场人士提供一些帮助。

1.合作和分享。

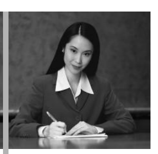
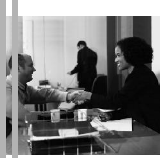
多跟别人分享看法，多听取和接受别人意见，这样你才能获得众人的接纳和支持，方能顺利推展工作大计。

2.微笑。

无论他（她）是茶水阿姨、暑期练习生或总经理，每时每刻都要向其展示出灿烂友善的笑容，必能赢取公司上下的好感。年轻的同事视你为师兄（姐），年长的把你当孩子看待，如此亲和的人事关系必有利于事业的发展。

3.与人为善。

同事感冒，你体贴地递上药丸，路过饼店顺道给同事买下午茶，这


些都是举手之劳，何乐而不为？与人为善，别人才会投桃报李，在公司才不会陷于孤立无援之境。

4.不搞小圈子。

跟每一位同事保持友好的关系，尽量不要被人认为你是属于哪个圈子的人，这无意中缩小了你的人际网络。尽可能跟不同的人打交道，不搬弄是非，自能获取别人的信任和好感。

5.有原则而不固执。

以真诚待人，虚伪的面具迟早会被人识破，处事要手腕灵活，有原则，但却懂得在适当的时候采纳他人的意见。切勿万事躬迎，毫无主见，这样只会给人留下懦弱、办事能力不足的坏印象。

6.勿阿谀奉承。

只懂奉迎上司的势利眼一定犯众憎，完全没把同事放在眼里，苛待同事下属，你无疑是在到处给自己树敌。

7.勿太严厉。

也许你态度严厉的目的只为把工作做好，然而看在别人眼里，却是刻薄的表现。你平日连招呼也不跟同事打一个，跟同事间的唯一接触就是开会或交代工作，试问这样的你又怎会得人心？

（八）如何应对职场小人

俗话说，“林子大了，什么鸟都有”，职场里面，也有着形式各异、良莠不齐的各色人等，我们归纳了几种职场人普遍认为比较难“对付”的个性，并请专家指点职场新人如何与多多少少具有这种个性的职场老手“过招”。

1.爱打小报告型。

刘婷在一家网络公司做技术员，和她一起办公的是一个同龄人，只是比她进公司早了一年多。由于刚工作不久，刘婷在业务上还不是太熟练，有时也会向那个同事请教。但是，当刘婷出现错误的时候，那个同事就背地里给上司打小报告，说刘婷的坏话。就连平时刘婷用公司的座机给别人打电话，或是跟顾客多聊了两句，她也会不失时机地向上司反映。

专家分析：这类人的深层心理需要是满足心理上的平衡，一类人

会认为自己是有理的，把别人的错误报告上司是正确的做法，是为了公司好；还有一类人可能有些报复的心理，自己感觉受到伤害的时候，会通过其他的方式进行报复。

相处之道：

（1）通过“小报告”的效果了解企业文化、管理问题和上司的个人特点。

（2）加强自己的学习和能力建设，在工作中更加自律、仔细、认真。

（3）在工作中什么问题可以与同事交流，什么问题不可以，要掌握分寸。

2.狂妄自大型。

张蕾是一家演艺经纪公司的文员，跟她搭档共事的是一个二十六七岁的女同事。这个女同事已经有过几年从事演艺工作的经历，凭着自己的一点资历就不把别人放在眼里。有一次，老板让张蕾和这个女同事一起完成一份企划稿子，张蕾因为是新人，就很谦虚地和她商量，她却冷冷地回应张蕾一句“别烦我，自己想自己的去”。可是没过一会儿，她实在想不出来什么好的方案，又过来跟张蕾说她的意思是什么什么，让张蕾写完了给她看。张蕾就按照她的意思，再结合自己的想法，很认真地把稿子写完给她看。可她看后就跟张蕾说这点不好，那点不好，要按照她的意图去改。

专家分析：这类人的深层心理需要是希望得到别人的认可和尊重，因为不能通过自己的专业技能和职位权力得到同事的认可，所以他们选择通过对新人“打压”来满足内心的平衡。

相处之道：

（1）通过向这类人主动交流，学习他们身上的长处，他们的经验。

（2）尽管这类人不善于听取别人的意见，但其固执己见时的立场和角度在一定程度上是我们考虑和分析问题时需要兼顾的。

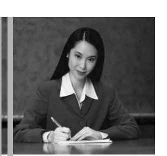
（3）当某些问题出现根本分歧时可找上司协调解决，但一定要选择双方都能接受的方式。

3.心胸狭隘型。

侯小姐大学刚刚毕业，但是已经经历过一次单位的变动。“离开原来的单位实在是迫不得已。”侯小姐的开场白简单中透着一丝无奈，

“实在是因为被一个元老级的同事挤兑得无法忍受！”作为刚到单位的新人，侯小姐表现得很积极，领导也很赏识她。然而，她很快招来了一些同事的嫉妒，其中更有一位是公司的元老级人物。不知道出于什么原因，那位元老处处挑侯小姐的毛病，不仅在私下的时候没有好脸色，在公司的会议上也是毫不留情地当面斥责她，让她完全没有一点回旋的余地。

专家分析：侯小姐遇到的问题其实是一个如何处理人际关系和全局意识的问题。首先应从全局来看，除分析自身的问题外，还应和公司元老及其他同事多沟通，求同存异。自己的能力即已得到领导和同事的认可和信任，就应从协作上和同事多交流多沟通，善于和团队中不和睦的人相处，不光独力工作能力强，还要倡导团队精神。这样会赢得同事的尊敬。







相处之道：

（1）分析自身的原因，尽量做到清者自清。

（2）在协作上多加沟通，融入团队。

4.倚老卖老型。

王辉是一家知名广告公司的职员。有一个广告客户要做一个片子。整个片子由很多组镜头连接而成，工作量很大。客户找他们单位一个比较有资历的人做，承诺给他2000元提成，可这个人嫌钱太少，就推给王辉做。王辉想，自己是个新人，这样的机会也很难得，就欣然接受了。经过几天的苦战，客户对做出来的样片非常满意，决定跟他们公司做这个项目。这时候，那个人又借口王辉不熟悉业务上的事，让王辉把做好了的样片交给他，他去跟客户洽谈。项目谈成后，那个人拿了3000元的提成，却只给了王辉500元。

专家分析：新员工入职以后，如果企业没有提供实际有效的入职培训，在职业的初期，新员工往往需要从老员工身上学习更多的业务知识和业务技能，这个阶段可以简单地理解成新员工“交学费”，老员工“教本领”，尽管没有正式的仪式，但潜意识里彼此可能都有一点这样的心理认同。至于这个案子中的王辉，暂时只能当做交了一次学费吧！

相处之道：

（1）发自内心地认同和适当地夸奖。

（2）避免直接冲突，要知道一旦发生冲突，损失最大的往往是新员工。

（九）辞职的礼仪

辞职是一种艺术，当你决定辞职时，不仅对你自己有影响，造成一定的辞职成本，还很有可能对原公司造成一定的冲击，因此，一个成熟的职场中人，绝不能选择欺骗或逃避的方法来避免短暂的尴尬，因为这极有可能使你的长远的信誉受到影响。

出于礼仪方面的考虑，最好的做法，第一步，直接跟主管提辞呈，而且诚实地说明辞职的原因。

第二步，你应该与主管讨论，什么时候让同事们知道，以及如何将工作合理移交。有的公司为便于工作，有严谨的代理人制度，交接过程会简单一些。如果没有这样的制度，那你在走人之前有五件事是非做不可的。

（1）如果你想把属于自己的档案带走，交辞职信前就应该处理好。离开前匆匆忙忙地准备，难逃“瓜田李下”之嫌。

（2）任何资料要带走，先确认是否有知识产权问题，伤害原公司利益的事情不要做。

（3）若是进入原公司的竞争公司，尽量少谈原公司的竞争策略与业务机密。谈论这些虽然可能会暂时性地讨得新主的欢心，甚至可能因此提高自己的薪酬与职位，但更会因此而落个背叛与出卖的恶名。

（4）避免以负面方式谈论原公司，这会影响你在行业内的声誉。

（5）不要积极挖原公司的人进新公司，否则新公司虽然短期获益，却会令新公司对你渐生防范之心，怕你再度离职时再挖墙脚。

所以，纵使你对公司有强烈不满，离职也要低调。因为外人很难搞清楚到底发生了什么，不免让人质疑你的情商和为人处世的方法。既然想除旧布新，不妨调整心态，一切向前看，这样，你才能在新的工作环境里有更好的发展。

1.辞职申请的分类。

辞职申请从提出申请的人员身份角度来看，可分为两种。一种是

一般工作人员提出的辞职申请，一种是机关干部或单位部门领导提出的辞职申请。

如果我们从辞职人员的意愿去考虑的话，辞职申请还可以分为主动提出的辞职申请和被动提出的辞职申请。

需要说明的是国家机关的各级公务员提出的辞职申请，一般要经过相应的形式才可获得批准，它是一种非常严肃的事情。而其他企业集体或较松散的组织内人员的辞职申请则相对较随意一些。有些单位的辞职申请可能仅仅是传达一种信息，单位领导批准与否可能并不重要。

2.辞职申请书的格式。

辞去原职位和工作，可以撰写辞职书。但应注意，从《劳动法》相关规定来看，辞职行为实为员工主动要求解除劳动合同的行为，在劳动补偿方面将会有所不利。因此，我们建议，如无必要，不必主动提出辞职。

辞职申请通常由五部分构成。

（1）标题。

在申请书第一行正中写上申请书的名称。一般辞职申请书由事由和文种名共同构成。标题要醒目，字体稍大。如“辞职信（书）”、“辞职申请”等。

（2）称呼。

要求在标题下一行顶格处写出接受辞职申请的单位组织或领导人的名称或姓名称呼，并在称呼后加冒号。

（3）正文。

正文是申请书的主要部分，正文内容一般包括三部分。

首先要提出申请辞职的内容，开门见山让人一看便知。

其次申述提出申请的具体理由。该项内容要求将自己有关辞职的详细情况一一列举出来，但要注意内容的单一性和完整性，条分缕析使人一看便知。

最后要提出自己提出辞职申请的决心和个人的具体要求，希望领导解决的问题等。

（4）结尾。

结尾要求写上表示敬意的话。如“此致敬礼”等。

（5）落款。

辞职申请的落款要求写上辞职人的姓名及提出辞职申请的具体日期。

3.辞职申请书的适用范围。

辞职申请书适用于下列情况：

个人由于对原来的工作不满意，而现在有更好的工作要做，于是向原单位领导提交辞职申请，请求批准。随着我国用人制度的改革，这类的辞职申请将会越来越多,这体现了我们已走出了僵化的用人用工制度，改变了过去以单位为中心而忽略人才的旧体制。

个人由于不满意单位领导的管理方式，从而提出辞职申请，另找工作的。许多单位的领导由于不能好好地使用人才或者别的什么原因，造成了员工对领导的抵触和不满，而现今社会为每个人都提供了大量可供选择的就业机会，这样，由于一些简单原因而向单位辞职的也不在少数。

由于个人在工作中造成了某种失误或由于能力不及而无法胜任某项工作的也可以向单位或上级领导提出辞职申请。有些领导干部由于工作失误造成极坏影响或造成损失的必须写出辞职报告，请求上级领导批准其辞职申请。

小贴士　辞职申请书范例

【范例一】

辞职申请书

公司人事部：

我因为要去美国留学，故需辞去现在的工作，请上级领导批准。

公司的企业文化感化了我，我对公司是深有感情的。我留学归来之后，仍愿意回公司就职。

感谢公司领导和同事在工作中对我的关心和支持，并祝公司兴隆。

×××

200×年×月×日





【范例二】

辞职申请书

××：

您好！首先，非常感谢您这一年来对我的信任和关照。

这段时间，我认真回顾了这一年来的工作情况，觉得来××工作是我的幸运，我一直非常珍惜这份工作，这一年多来公司领导对我的关心和教导，同事们对我的帮助让我感激不尽。在公司工作的一年多时间里，我学到很多东西，无论是从专业技能还是做人方面都有了很大的提高，感谢公司领导对我的关心和培养，对于我此刻的离开我只能表示深深的歉意。非常感激公司给予了我这样的工作和锻炼机会。但同时，我发觉自己从事××行业的兴趣也减退了，我不希望自己带着这种情绪工作，对不起您也对不起我自己。真的该改行了，刚好此时有个机会，我打算试试看，所以我决定辞职，请您支持。

请您谅解我做出的决定，也原谅我采取的暂别方式，我希望我们能再有共事的机会。我会在上交辞职书后1～2周内离开公司，以便完成工作交接。

在短短的一年时间我们公司已经发生了巨大可喜的变化，我很遗憾不能为公司辉煌的明天贡献自己的力量。我只有衷心祝愿公司的业绩一路飙升！公司领导及各位同事工作顺利！

致

礼！

×××

200×年×月×日

【范例三】

辞职申请书

尊敬的公司领导：

在递交这份辞呈时，我的心情十分沉重。现在公司的发展需要大家竭尽全力，由于我状态不佳，和一些个人原因的影响，无法为公司作出相应的贡献，自己心里也不能承受现在这样坐在公司却无所作为，因此请求允许离开。

当前公司正处于快速发展的阶段，同事都是斗志昂扬，壮志满怀，而我在这时候却因个人原因无法为公司分忧，实在是深感歉意。

我希望公司领导在百忙之中抽出时间商量一下工作交接问题。本人在200×年×月×日离职，希望能得到公司领导的准许！

感谢诸位在我在公司期间给予我的信任和支持，并祝所有同事和朋友们在工作和活动中取得更大的成绩和收益！

此致

敬礼！

×××

200×年×月×日

【评析】

这三则辞职申请书条理清楚，语言准确，文字朴实。申请人详细陈述申请辞职的具体原因，使领导能够透彻了解到自己的要求和具体情况，及时就辞职申请给予批复。



第五章 商务礼仪



- 商务信函礼仪
- 商务介绍礼仪
- 商务接待礼仪
- 商务拜访礼仪
- 会展礼仪
- 新闻发布会礼仪



商务礼仪是指人们在商务活动中，用以维护企业形象或个人形象，对交往对象表示尊重和友好的行为规范和惯例。简单地说，就是人们在商务场合适用的礼仪规范和交往艺术。它是一般礼仪在商务活动中的运用和体现。与一般的人际交往礼仪相比，商务礼仪有很强的规范性和可操作性，并且和商务组织的经济效益密切相关。

随着商务范围的不断扩大和全球化程度的日益提高，商务礼仪已经成为现代商务活动中必不可少的交流工具，越来越多的企业都把商务礼仪作为员工基本的知识要求。据统计，日本每年要花费数亿美元为其员工进行商务礼仪培训。

孟子说："恭敬之心，礼也。"尊敬是礼仪情感的基础，商务礼仪的核心是一种行为准则，用来约束商务活动的方方面面，它的核心作用却是为了体现人与人之间的相互尊重。

阿拉伯某国家曾发生了一件令很多中国商人下决心学习礼仪的事件。在当地经商的几十位中国商人因为聚众赌博被警方"请"进了监狱。这在国内可能是件小事，交点罚款就可以"摆平"。但这次却通过外交途径多次交涉，在拖了很长时间后，才罚以重金获释。在信仰伊斯兰教的国家，赌博犯了严重的教规，被认为是非常严重的违法行为。事情结束之后，国家相关部门再次呼吁在国外的中国公民，一定要了解、尊重当地的礼仪、习俗。

所以，学习商务礼仪、普及商务礼仪，已成了现代企业和商务人士提高美誉度、提升核心竞争力的重要手段。这不仅顺应潮流，更是形势所需。

一、商务信函礼仪

信函，是书信的正式称呼。在社会交往中，信函是一种应用极为广泛的书面交流形式，在实际工作中具有举足轻重的作用。因此，熟练掌握信函的书写和使用规范是职业工作者的基本要求。

尽管商务信函和私人信函都属于信函的一种，但由于适用范围和使用目的大相径庭，两者在书写和办理上存在很多不同之处。本节拟就商务信函的格式和内容、回复和保存等方面需要严格遵守的规范要求作出具体阐述，并举例说明特殊公务信函的书写方法。

（一）商务信函的内容与格式

信函的最大功效和目的在于传递信息，因此其内容必须完整无缺，其表述必须准确清楚，如果信函的内容不够完整，表述不够规范，甚至词不达意，就难以及时有效地传递信息，进而延误公务的展开和办理，而严格遵守信函的书写格式则是避免类似失误的关键因素，信函的格式如同信函的骨架，贯穿信函始末，支撑起所有的内容。

商务信函的格式可分为笺文格式和封文格式两方面。

1.笺文格式。

笺文，即写于信笺上的书信内容。笺文一般由抬头、启词、正文、祝词、落款以及附言等几部分组成。

（1）抬头。即对收件人的称呼，于信笺首行顶格书写，并且单独成行。通常适用的称呼有如下几类：一是以姓氏加上称谓词作称呼，例如“黄先生”、“杨同志”等，这类称呼显得较为自然；二是以姓氏加上职衔作为称呼，例如“赵科长”、“马主任”等，这类称呼适用于普通关系的交往双方之间；三是以字号相称，文人雅士多有字号，平辈之间采用字号称呼是较为正规、讲究的做法。

称呼之前，可加一些适当的形容词，如“尊敬的”、“敬爱的”等；称呼之后亦可加一些适当的提称词，提称词多用于以书面语言写成的信函中。使用提称词应注意使之与称谓配合使用。例如，对尊长应用“尊鉴”，对平辈应用“惠鉴”，对晚辈应用“青鉴”，对女性应用“涉鉴”，等等。

提称词放于称谓之后，按照对象的身份选用不同的用语，如“陈总经理钧鉴”、“李主任台鉴”请参考下表：

师长	函丈、专鉴、赐鉴
一般平辈	大鉴、台鉴、英鉴
宗教界	道鉴、文鉴、青鉴
文教界	道席、青鉴
政界	钧鉴、勋鉴
军警界	钧鉴、钧座、幕下
部门主管	钧鉴

（2）启词。启词是正文之前的开场白。既可表示客气寒暄，也可提示写信原因。启词应于抬头之下另行空两格书写，一般应单独成段。

一般可用	谨启、谨上、拜启、拜上、敬上
复信时	谨复、敬复、拜复

启词放于发文者的签署之后，如“会计部主管陈大文谨启”。

商务信函的启词应力求篇幅简短，不可过于啰唆，“您好”一类的简略启词可成为正文首句，而不必单独成段。

（3）正文。正文是书信的主体部分，是写信者叙述的正事所在。为方便阅读，正文可酌情分段，每段句首空两格，转行后顶格书写。

现今的商务信函，一般使用纯白话写作，唯有一些礼仪性较重或需郑重处理的信函，仍然使用一些套语。以下是一些较常用的套语及其白话对译：

台端、阁下	你
尊函、大函、来函	你的来信
领悉、敬悉、收悉	已收到
顷接	刚收到
荷蒙	得到你
如蒙俯允	如果得到你的答允
兹因	这因为
是项、是日、是次	这一项、这一天、这一次
未克作复	未能回复
特此函达	特别写这封信给你
至深感铭	十分感激

正文虽是公务信函的骨干，但也应力求简明扼要、准确有效，以朴素、礼貌、优雅的语言体现事由的主旨。商务信函中的语言可以直观地表现出创作者的个人修养、内在形象以及对交往对象的尊重程度，因此需要字斟句酌、谨慎处理。

（4）祝词。即写信者在笺文结束时向收信者所表达的祝愿、钦敬、勉慰之语。祝词一般包括两部分内容。一是应酬语，即笺文结尾处特意以一两句话结束正文的语句，应当简洁而自然。有时也可以同时用一些敬语，以示谦恭，如“草此”、“肃此”、“敬此”等。二是问候祝福语，即出于礼貌而对收信人所作的不可缺少的祝颂或问候。如“敬颂春安”、“即颂大安”、“祝您成功”等。

祝词的书写格式要求严格。如果祝词较多，可单独成行，空两格后书写；也可将祝词分成两部分书写，其法有二：一是将“敬颂”、“敬请”一类词单独成行，前空四格，而将“春祺”、“大安”一类词另起一行顶格书写；二是将“敬请”、“敬颂”一类词置于正文末句之后，

不另行书写，则将“大安”、“春祺”一类词另起一行顶格书写。

商务信函中经常用到“商祺”一词。祺，吉祥之意，“商祺”仅用于商业中，是问候祝颂语，意思等于白话中的生意兴隆。在以前的书信中经常会看到“×祺”、“×安”、“×福”、“×禧”、“×吉”之类的祝福，比如“商祺”、“文祺”、“近祺”、“筹安”、“德安”、“客安”、“冬安”、“财安”、“曼福”、“年禧”、“新禧”、“春禧”等。

祝颂的方式也与对象的辈分和尊卑有关，如给长辈写信一般用“敬请福安”，“敬颂崇祺”，同样给上级写信一般用“恭请”、“敬请”、“祇请”等，给平辈写信一般“即请大安”、“顺祝商祺”，给晚辈用“顺问”即可。

（5）落款。落款包括署名和日期两部分。署名应位于祝词之后另起一行的右方。若有写信者领导或同事的附问或写信者对收信者领导或同事的致意，则应另起一行书写，或直接写于署名之后。

一般而言，日期应具体到年月日，有时可只写月日。日期可写于署名之后，只空一格；亦可另起一行，写于署名的正下方。

（6）附言。附言是写信者对正文的补充。附言往往以“又”、“另”一类词引出，或不写引出词，而以“又及”、“再及”一类词结束。

附言应在署名与日期之后另起一行空两格书写，且不必分段。附言力求简洁，无须另用信笺。切勿在信笺的上下左右乱写附言，令人眼花缭乱不知所云。

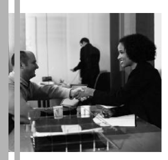
2.封文格式。

封文，即写在信封上的书信内容。国内邮寄信函、国际邮寄信函与托人代转的信函，其封文有着不同的具体格式内容。

（1）国内邮寄信函。在交付邮寄的国内信函信封上，应先在左上角写清收信者所在地的邮编。然后另起一行书写收信者的详细地址。收信者姓名应以稍大字体书写于信封的正中央。信封的右下方，应写清寄信者的地址、姓名（有时可只写姓氏）以及邮编。

（2）国际邮寄信函。在交付邮寄的国际信函的信封上，收信者的姓名、地址和邮编应写在信封正面的中央偏右下方；寄信者的姓名、地址和邮编则应写在信封正面的左上方或信封背面的上半部。书写的具体顺序应是姓名、地址、邮编、国名。书写地址时应自小而大，与国内写法相反；书写时应尽量使各行文字左右对齐。







（3）托带信函。在托人带交的信封上，内容一般较为简洁。信封左上角可视具体情况写上“专送”、“面交”等字样；收信者地址、姓名写法不变；如托带人知道收信者地址，可以不写地址而只写姓名；信封右下角一般只注明写信者姓名，不必写其地址；收信者和写信者的邮编均不必写。

不同的信函封文除了上述不同的格式要求外，还有许多普遍的规范和要求。

一是信封款式。信封有直式和横式两种。直式信封以中间印有红色长方框的最为适宜；横式信封则以纯白色为佳。吊唁用的信函，当使用素色信封。

二是封文字体。封文字体的书写，可用钢笔、圆珠笔、毛笔等，但切勿使用铅笔。颜色则以深蓝色或黑色为佳，忌用红色、绿色等彩色笔书写。写给长辈的信，应以端正的字体书写，以表尊敬。

三是封文称呼。封文上的称呼是供邮递员或捎信人对收信者称呼之用，因此必须采用邮递员或捎信人所能接受的称呼，“先生”、“同志”或其他以职衔所作的称呼是普遍适用的，但切勿采用表示亲友、辈分关系的称呼，如“母亲”、“伯父”等。

四是邮编邮票。为便于邮局作业，寄信人务必要使用带有邮政编码的标准信封。书写要清晰工整，一字一格。

直式信封的邮票应粘于信封的左上角，横式信封的邮票则应贴在右上角。邮票应贴得端端正正，给人以尊重、踏实之感。邮寄航空、挂号等信函时，应端正粘贴标签。

（二）商务信函的回复与管理

对于商务信函的发送者而言，最重要的是信函的撰写；而对于商务信函的接收者而言，最重要的则是信函的回复和管理。

1.回复信函。

使用商用信函必然是有事待办，商务信函在发出后能否及时无误地送到预定对象手中，是发信者最牵挂的事。因此，办事员在收到商务信函后，务必要以适当的方式及时回复，以示对对方的尊重。

（1）回复及时。在收到商务信函后应尽快回复，切不可拖拖拉拉、

懒散对待，甚至不予理睬和回复，这是尊重他人及合作伙伴的具体体现。

（2）回复方式。商务信函的回复应遵循“照旧”原则，即以函复函。如果因故改变回复方式，应向对方道明原因。为尽早消除对方的担忧之情，可在收到重要信函后先通过电话或e-mail等可靠沟通渠道告知对方信函已收到，然后再酌时复函。

复函时除对对方的提议、要求作翔实答复外，还应告之所收到的是何时所发的信函，我方又是何时收到的。这是为了防止有的信函“半路走失”却未能及时发现。如果双方信函往来频繁，更有必要这么做。如告诉对方：“您于10月17日发出的信函，我在25日收到了。”

（3）解释延误。在收到信函后，如果当时确实无法及时回复，则必须先通过电话告知对方，并致以歉意，向对方解释原因，然后再抽时间予以回复。

如果在回函时遇到困难，譬如对方所提要求超出了可接受的范围，切不可不予理睬、束之高阁，甚至在日后与对方见面时表示“并未收到”。即使无法合作，也应尽早答复，并致以歉意；这样不仅能表现出坦诚的态度，更可以让对方另做安排。

2.管理信函。

每一封商务信函都是有关商务合作与商业竞争的重要文件和资料，即使在回函之后也有一定的参考和保留价值。因此，办事员必须加强对公函的管理。

（1）严格保管。对于确有商业价值的信函，应当对其进行分类整理，妥善保存，未经允许或批准，任何人不得将信函进行口头散播、公开传阅或书面引用。

（2）定期销毁。对于那些没有保存价值的信函，可予以定期销毁。销毁信函应经过鉴别和主管领导批准，并应登记在册。销毁时应有专人在场监督，保证不丢失、不漏销。销毁应当完全、彻底，不遗漏。

二、商务介绍礼仪

随着市场经济的发展和全球化进程的加快，各种类型和所有制的





企业，都在竭尽全力开拓国内和国际市场，经济交往迅速增加，从而带动了大批人口的流动，城乡之间、区域之间、省市之间，甚至国际间都有数量庞大的人口流动。人们相互间介绍、引荐的情况越来越多,这时候就需要人们了解并掌握初次相识时的一些常识性的礼仪知识。

（一）自我介绍

自我介绍，就是在必要的社交场合，把自己介绍给其他人，以使对方认识自己。恰当的自我介绍，不但能增进他人对自己的了解，而且还能创造出意料之外的商机。

1.自我介绍根据介绍人的不同,可以分为主动型自我介绍和被动型自我介绍。

（1）主动型自我介绍。在社交活动中，在欲结识某个人却无人引见的情况下，即可自己充当自己的介绍人，将自己介绍给对方。这种自我介绍叫做主动型的自我介绍。

（2）被动型自我介绍。应其他人的要求，将自己的某些方面的具体情况进行一番自我介绍，这种自我介绍则叫做被动型的自我介绍。

在商务活动中，我们要注意把握自我介绍的时机，如遇到下列情况时,自我介绍就是很有必要的：与不相识者相处一室的时候；不相识者对自己很有兴趣的时候；他人请求自己作自我介绍的时候；在聚会上与身边的陌生人共处的时候；进入陌生人组成的交际圈的时候；求助的对象对自己不甚了解，或一无所知的时候；前往陌生单位，进行业务联系的时候；在旅途中与他人不期而遇而又有必要与人接触的时候；初次登门拜访不相识的人的时候；遇到秘书挡驾,或是请不相识者转告的时候；初次利用大众传媒，如报纸、杂志、广播、电视、电影、标语、传单，向社会公众进行自我推介、自我宣传的时候；或者利用社交媒介，如信函、电话、电报、传真、电子信函，与其他不相识者进行联络的时候。

2.根据不同场合、环境的需要，自我介绍的方式有应酬式的自我介绍、工作式的自我介绍、交流式的自我介绍、礼仪式的自我介绍和问答式的自我介绍。

（1）应酬式的自我介绍。这种自我介绍的方式最简洁，往往只包括姓名一项即可。如“您好！我叫张珊”。它适合于一些公共场合和一般性的社交场合，如途中邂逅、宴会现场、舞会、通电话时等等，它的对象主要是一般接触的交往人。







（2）工作式的自我介绍。工作式的自我介绍的内容，包括本人姓名、供职的单位以及部门、担负职务或从事的具体工作等三项。自我介绍的时候要注意，首先姓名，应当一口报出，不可有姓无名，或有名无姓；其次是单位，供职的单位及部门，如有可能最好全部报出，具体工作部门有时可以暂不报出；最后是职务，担负的职务或从事的具体工作，有职务最好报出职务，职务较低或者无职务，则可报出目前所从事的具体工作。举个例子，可以说：“您好，我叫王果，是伯爵文化公司的制作部经理。”

（3）交流式的自我介绍。也叫社交式自我介绍或沟通式自我介绍，是一种刻意寻求与交往对象进一步交流，希望对方认识自己、了解自己、与自己建立联系的自我介绍。交流式自我介绍的内容，包括本人的姓名、工作、籍贯、学历、兴趣以及与交往对象的某些熟人的关系等。如“我的名字叫王辉，是北斗文化公司总裁。10年前，我和您先生是大学同学”。

（4）礼仪式的自我介绍。这是一种表示对交往对象友好、敬意的自我介绍。适用于讲座、报告、演出、庆典、仪式等正规的场合。内容包括姓名、单位、职务等项。自我介绍时，还应多加入一些适当的谦辞、敬语，以示自己尊敬交往对象。如“女士们、先生们，大家好！我叫杨冰，是精英商务公司的营销经理。值此之际，谨代表本公司热烈欢迎各位来宾莅临指导，谢谢大家的支持”。

（5）问答式的自我介绍。针对对方提出的问题，做出自己的回答。这种方式适用于应试、应聘和公务交往，在普遍性交际应酬场合，也时有所见。举例来说，对方发问：“这位先生贵姓？”回答：“免贵姓张，弓长张。”

自我介绍的时候需要恰当把握分寸，以便与此后的谈话内容相得益彰，想要自我介绍恰到好处，就必须高度重视下述几个方面的问题

（1）自我介绍应力求简洁、明确。通常以半分钟左右为佳，如无

特殊情况最好不要长于一分钟。为了提高效率，在作自我介绍时，可利用名片、介绍信等资料加以辅助。

（2）自我介绍应在适当的时间进行。进行自我介绍，最好选择在对方有兴趣、有空闲、情绪好、干扰少、有要求之时。如果对方兴趣不高、工作很忙、干扰较大、心情不好、没有要求、休息用餐或正忙于其他交际之时，则不太适合进行自我介绍。

（3）自我介绍还要讲究态度。自我介绍时态度要保持自然、友善、亲切、随和，整体上讲求落落大方、笑容可掬，充满信心和勇气；忌讳妄自菲薄、心怀怯意，要敢于正视对方的双眼，显得胸有成竹，从容不迫。语气自然，语速正常，语言清晰，生硬冷漠的语气、过快过慢的语速，或者含混不清的语音，都会严重影响自我介绍的形象。进行自我介绍时所表达的各项内容，一定要实事求是，真实可信，过分谦虚，一味贬低自己去讨好别人，或者自吹自擂，夸大其词，都是不可取的。

总的说来，自我介绍常常会成为商务活动的组织部分，承担着拓展交际范围的重任，所以，有关自我介绍的商务礼仪必须烂熟于胸。

（二）介绍别人

1.正式介绍的礼仪。

在较为正式、郑重的场合，可以遵循这样的顺序：把年轻的介绍给年长的；把职务低的介绍给职务高的；如果介绍对象双方的年龄、职务相当，异性就要遵从“女士优先”的原则，即把男士介绍给女士；对于同性，可以根据实际情况灵活掌握，比如把与你熟悉的人介绍给与你不熟悉的人；介绍双方职务有高有低的时候，就把职务低的介绍给职务高的；也可以从左到右或从右到左的介绍等。

为别人介绍之前不仅要征求一下被介绍双方的意见，在开始介绍时还需要再打一下招呼，不要上去开口即讲，让被介绍者措手不及。当介绍者询问是不是有意认识某人时，不要拒绝或扭扭捏捏，而应欣然表示接受。实在不愿意时，要委婉说明原因。当介绍者走上前来，开始为你进行介绍时，被介绍者双方都应该起身站立，面含微笑，大大方方地目视介绍者或对方。当介绍者介绍完毕后，被介绍的双方应

依照合乎礼仪的顺序进行握手，彼此问候一下对方，也可以互递名片，作为联络方式。不论是给别人做介绍还是自我介绍，被介绍双方态度都应谦和、友好、不卑不亢，切忌傲慢无礼或畏畏缩缩。







比如要将一位姓张的先生介绍给一位姓王的女士，就可以作如下介绍："王××，让我把张××介绍给你好吗？"然后给双方作介绍："这位是王××，这位是张××。"如果女方是你妻子，那你就先介绍对方，后介绍自己的妻子，这样才能不失礼节。如把一位年轻的女士介绍给一位德高望重的长辈，则不论性别，均应先提这位长辈。在介绍时，最好是姓名并提，还可附加单位简短的说明，像职称、职务、学位、爱好和特长等等。

2.非正式介绍的礼仪。

如果是在一般的、非正式的场合，则不必过于拘泥礼节，假若大家又都是同龄人，就更应以自然、轻松、愉快为宗旨。介绍人一句"我来介绍一下"，然后即作简单的介绍，也不必讲究先介绍谁，后介绍谁的规则。最简单的方式恐怕莫过于直接报出被介绍者各自的姓名。也不妨加上"这位是"、"这就是"之类的话以加强语气，使被介绍人感到亲切和自然。

向外人介绍自己的亲属时应尽量避免称呼上的含混，如介绍公婆时，若只简单地说"我爸爸妈妈"，用意虽善，但很容易招致混淆，最好还是说："这位是我婆婆。"介绍岳父母时也与此类似。

除非情况特殊，人们一般都不习惯毛遂自荐，主动地自报姓名。如果你基于某种理由要知道某人的名字，最好是先找个第三者问一问："那位穿西装的是谁呀？"其后在你和这位穿西装的××见面时就可以说："你好，××。"无论如何不要莽撞地问人家："你叫什么名？"这显得唐突。如果万不得已也应该说得婉转一点："对不起，不知该怎么称呼您。"这也是建立新的社会关系的良好开端。

（三）名片礼仪

名片是现代人的自我介绍信和社交的联谊卡，它最基本的功能是信息检索，我们能够在需要的时候检索到合适的信息，以此增进与该名片主体的商务合作与感情联谊。然而在人际交往中，这些小小的卡

片却往往会使人们不知所措,名片上面究竟印什么比较得体？面对大人物，该如何索要名片？交换名片时，该注意些什么？现在我们就来解析这一小小卡片的魔力，使你了解名片中的礼仪。

1.名片的制作礼仪。

（1）使用材料。名片最好使用卡片纸，没有必要故弄玄虚，使用一些昂贵的材料。

（2）尺寸规格。通用的名片规格是5.5cm × 9cm，国际社会有相当数量的人使用的名片规格是6cm × 10cm。

（3）色彩选择。一般来讲，名片的色彩要控制在三种颜色之内，包括标记、图案、公司徽记等。颜色多于三种会给别人杂乱无章的感觉。

（4）印刷方式。名片最好采用铅印或打印的形式，没有特殊原因，名片上不要印自己的照片和譬如格言警句之类的赘生品，过分张扬很容易留给别人浅薄的印象。

（5）社交名片。需要注意的是，有些名片是私人社交用的，我们一般称之为社交名片，它提供的内容主要是姓名，至多加上住宅电话，仅此而已。此类名片主要用于社交场合面对泛泛之交者时，出于礼貌，彼此作应酬式交换名片用，但其内在的含义是不想与之继续交往或者做更深层次交往。

（6）商务名片。商务名片主要包含以下内容：

①归属。归属位于名片的左上角，印刷名片所有者的单位，它可以细分为三个部分：第一，单位的全称；第二，所在的部门；第三，企业的标志。

②称谓。称谓位于名片的正中央，是名片最重要的内容。它可以细分为三个部分：第一，姓名；第二，职务；第三，职称。

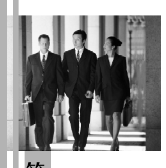
③联络方式。联络方式一般印在名片的右下角。它可以细分为三个部分：第一，地址；第二，邮政编码；第三，办公室电话；现代商务名片也可以印电子邮箱、网址等其他联系方式。

在国际商务活动中，中文和外文名片要各印一面；纯粹是国内商务活动的话，姓名称谓等基本介绍与业务范围各印一面。

2.名片的交换礼仪。

名片交换的规则牵涉到商务交往中最关键的位置问题，对双方关





系的准确定位可以取得事半功倍的效果,因此商务活动中最好以静制动，尽量不要找别人索取名片。

但是，在某些特定职业或情况下，譬如营销、公关等需要积极获取对方商务信息的职业，就必须主动要求、索取对方的名片，这里介绍几种比较有效的方法。

（1）交易法——将欲取之，必先予之。即首先奉送自己的名片给对方，这是最省事的一种方法。

（2）明示法——单刀直入，铁口直言。这个方法适用于熟人。“老王，好长时间没见了，怎么样我们交换一下名片吧，这样联系更方便。”

（3）谦恭法——投其所好，受其所赐。某种意义上说每个人都有或多或少的表现欲望，所以有些时候跟长辈、名人、有地位的人打交道时，可以采用谦恭法索取名片。比如“王先生，你讲的礼仪知识对我很有启发，不知道以后能不能向你请教？”或者说“以后怎么向你请教比较方便呢？”。

当我们把名片递给别人的时候有几个细节需要注意：

①尊卑有序、准备足够数量的名片。

在社交场合中，我们面对的可能并非单独的一个人，或者对方的并非仅代表自己，这就需要我们根据身份的高低确定递送名片的顺序。一般情况下，地位低的人要首先把名片递给地位高的，男士先递给女士，晚辈先递给长辈，下级先递给上级，主人先递给客人。而当我们面对的是一个群体的时候，或者我们无法清晰分辨对方的职务的时候，就需要采取非常规的做法，非常规的做法有两个：一是循序渐进由近及远；二是按顺时针方向旋转递送，而逆时针走动是严厉禁止的，因为惯例上逆时针走动适用于遗体告别。

商务礼仪中，准备足量的名片是避免尴尬和把握商机的细部要求。比如，我们参加一个规模为120人的酒会，而且这120个人都是重要人物，我们希望将来与其保持适当的联系，这时候就需要准备不止120张名片，或者130张，或者150张，等等。

②训练有素、把名片放在标准的位置。

名片应该规整放置在名片夹里，男性可以把名片夹放在西装的上衣口袋里，女性可以放在手袋里。尽量避免把名片放在钱包中或随意

揣在口袋中，容易给别人造成不是“正规军”的感觉。

③双手递送、最重要的部分对着别人。

当我们把名片递给别人的时候，一般的做法是要把文字最重要的部分对着别人，如果你的递送对象是中国人，就要把中文那面对着人家，不能给人家外文那面，更不能倒着递过去，始终牢记一个原则：名片是给别人看的。在正规的名片递送的仪式上有两个选择：一是双手拿着名片的两个上角；二是右手拿着名片的上角。把名片递送给别人时，应该用双手，或者右手，一般不用左手，因为左手在许多国家是不被接受的。

④彬彬有礼、主动寒暄有助于拉近感情。

当我们把名片递给别人的时候，一般还需要说几句话，比如“请多多指教”、“多联系”等等；而当我们在接受别人名片的时候，也应该注意以下几点：一是要起身迎接，对名片的重视程度反映了对名片主人的重视程度；二是收到名片之后要表示谢意，尤其是当别人提出“多多指教”的时候，寒暄需要互动；三是及时回赠，如果没带或没有名片，则需要向对方报以歉意。

⑤重视细节、接受名片时一定要认真观看。

接受对方的名片之后，一定要认真观看，这里有两个作用：一是表示对交往对象的重视；二是了解对方的确切身份。国际社会在进行企业礼仪培训时，一般要求端详名片一分钟左右，这段时间里可以充分了解并牢记对方的身份，不至于在交谈中出现张冠李戴等失礼现象。譬如马来西亚、新加坡等国家的礼仪培训，还要求在观看名片时做默读状，而韩国和日本则要求员工把交往对象的重要头衔念出来，并伴以夸奖。

⑥端正摆放、收藏到位。

在接受名片之后，还需要懂得如何正确收藏对方名片，一般有以下几种方式：一是现场收藏。可以把名片放在自己的名片夹里，然后放在上衣口袋中，或者放在办公室抽屉里，能够给别人一种非常妥帖、非常被重视的感觉，忌讳当场交换名片之后放在桌上或把玩、折叠对方名片，这些都是非常没有外交风范的表现。二是后续收藏。一段时间的商务交往结束之后，要及时整理、分类各种名片，按照姓名、单位或分类输入电脑，特别需要强调的是不可随意转让、丢弃别人的

名片，这是非常不礼貌的行为。

3.名片的其他功能。

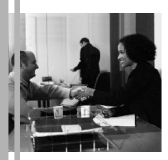
除了介绍的功能、联络的功能以外，名片还具有一些其他方面的作用，比如替代信件、留言、礼单等。

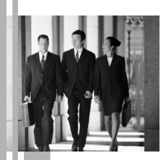
（1）替代信件的功能。商务活动中，出于事务冗繁或其他原因，某些时候，名片作为一个特殊的标志可以代替信函。比如我们推荐一个朋友去某家熟识的公司面试,那么这个朋友面试的时候就可以递一封信给考官，里面就是两张名片，第一是朋友的名片，第二是介绍人的名片，用曲别针把两张名片夹在一起，介绍人在上面，被介绍人在下面，这便是一个特殊的标志，懂行的人一目了然。这是替代信件的功能。

（2）留言的功能。比如我们访友未遇，留下名片，即可具有留言的功能。

（3）礼单的功能。在馈赠礼品的时候，把名片放在信封或礼盒内，具有比较好的效果。







（四）握手礼仪

握手在人类社会中起源较早，据说原始人表示友好时，首先亮出自己的手掌，并让对方摸一摸，表示自己手中没有武器。后来逐渐演化，成为现在的握手礼。现在的握手礼已没有最初的用意，只是一种交往礼节。比如老同学、老朋友见面握手表示亲热，初次见面握手表示欢迎等。

握手已经成为社交活动中最普遍的礼仪,亦是表示礼貌的方式之一，尤其要成为一个有风度的女性，更应该注意将手伸出去的姿势，它可能决定别人对你的第一个印象。

1.握手的次序。

根据礼仪规范，握手时双方伸手的先后次序，应当在遵守“尊者决定”的原则的前提下，具体情况具体对待。“尊者决定”原则的含义是，在两人握手时，各自首先应确定握手双方彼此身份的尊卑，然后以此而决定伸手的先后。位尊者首先伸出手来，即尊者先行，位卑者只能在此后予以响应，而决不可贸然抢先伸手，不然就是违反礼仪

规范的举动。

在握手时，之所以要遵守“尊者决定”的原则，既是为了恰到好处地体现对位尊者的尊重，也是为了维护在此后的寒暄应酬中位尊者的自尊。因为握手往往意味着进一步的交往的开始，如果位尊者不想与位卑者深交，他是大可不必伸手与之相握的。换言之，如果位尊者主动伸手与位卑者相握，则表明前者对后者印象不坏，而且有与之深交之意。

一般情况下，握手的次序是：尊卑之间，年龄较大、身份较高的人先伸手；年龄较小，身份较低的人不宜先伸手，而要等对方伸出手后，立即上前回握。男女之间，女方先伸手，男方再轻轻地握，如果女方不伸手，或无握手之意，男方可点头示意或鞠躬。主客之间，主人先伸手，当客人到来时，不管客人的身份如何、性别如何，主人都应首先伸出手表示欢迎。若是等客人伸手，则显得主人有怠慢之感。但无论是谁先伸出手，对方都应该毫不迟疑地回握，以避免一方一直伸着手，无所适从。

2.握手的方式。

握手时应面带微笑注视对方，拇指伸开，掌心向内，手的高度大致与对方腰部上方齐平，同时，上身略微前倾，不可一边握手，一边左顾右盼。

如果两人比较熟悉且感情比较激动时，握手的力度可以大些，握手时间可以长些，并可双手加握。若对方是长辈或上级，则用力应稍小，否则会给人一种强迫的感觉。与晚辈或下级握手可适当用力，只需象征性地轻轻一握即可。但无论对方是谁，都不可被动地让对方握，自己毫无反应，这样会给人一种应付的感觉。

男性不可戴着手套与他人握手，这十分不礼貌。当对方伸出手后，应迅速脱去手套上前相握。女性可戴着薄手套同他人相握，这不算失礼。

不要用湿手、脏手同他人握手。若你正在干活，对方热情地伸出手来，你可以一面点头致意，一面亮出双手，简单说明情况并表示歉意，以取得对方的谅解，同时，赶紧洗干净手，热情接待。

3.握手语。

在握手时，常伴有一定的问话，称为握手语。

常见的握手语有以下几种：

⑴问候型。这是最常见的一种握手语。一般的接待关系可用这种形式。如“你好！”、“最近怎么样？”、“工作还那么忙吗？还在那个单位吧？”等。

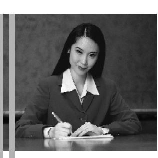
⑵祝贺型。当对方有突出成绩，受到表彰或遇到喜事，在接待时可用这种形式。如“恭喜你！”、“祝贺你！”等。

⑶关心型。这种形式特别适用于长辈对晚辈，上级对下级或主人对客人等。如“辛苦了！”、“一路很累吧？”、“天热吧？”等。

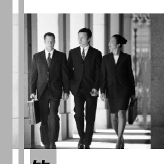
⑷欢迎型。第一次来访的客人、女士或公务接待，均可用欢迎语。如“欢迎光临！”、“欢迎你！”等。

⑸致歉型。自己有地方做得不对或表示客气时可用此类握手语。如“照顾不周，请多包涵”。“未能远迎，请原谅”等。

⑹祝福型。送客时多用此类握手语。如“祝你一路顺风！”、“祝你走运！”等。







三、商务接待礼仪

商务接待礼仪指的是在商务接待过程中需要遵守、履行的一系列行为规范和惯例，主要包括迎宾礼仪、招待礼仪、送别礼仪和礼品礼仪四个方面。

（一）迎宾礼仪

迎宾指的是，在有约在先的情况下，由主人一方派出专人，前往来访者知晓的某一处所，恭候对方的到来，在一般情况下，迎宾仪式包括如下内容：

一是宾主双方热情见面。

二是向来宾献花。献花者通常应为女青年，或少先队员。若来宾不止一人，可向每位来宾逐一献花，也可以只向主宾或主宾夫妇献花。向主宾夫妇献花时，可先献花给女主宾，也可以同时向男女主宾献花。

三是宾主双方其他人员见面。依照惯例，应当首先由主人陪同主宾来到东道主方面的主要迎宾人员面前，按其职位的高低，由高而低，一一介绍给主宾。随后，再由主宾陪同主人行至主要来访人员的队列前，按其职位的高低，由高而低，一一介绍给主人。

四是主人陪同来宾与欢迎队伍见面。

在迎宾工作中，要进行必要的先期准备，以求有备而行，有备无患。

1.掌握基本状况。

一定要充分掌握迎宾对象的基本状况，来宾尤其是主宾的个人简况。例如姓名、性别、年龄、籍贯、民族、单位、职务、职称、学历、学位、专业、专长、偏好、著述、知名度等。必要时，还需要了解其婚姻、健康状况，以及政治倾向与宗教信仰。在了解来宾的具体人数时，不仅要务求准确无误，而且应着重了解对方由何人负责、来宾之中有几对夫妇等。如果来宾，尤其是主宾此前进行过访问，则在接待规格上要注意前后协调一致。无特殊原因时，一般不宜随意在迎宾时升格或降格。来宾如能报出自己一方的计划，例如，来访的目的、来访的行程、来访的要求等，在力所能及的前提下，应当在迎宾活动之中兼顾来宾一方的特殊要求，尽可能地对对方多加照顾。

2.制订具体计划。

一定要详尽制订迎接来宾的具体计划，可有助于使接待工作避免疏漏，减少波折，更好地、按部就班地顺利进行。根据常规，它至少要包括迎送方式、交通工具、膳宿安排、工作日程、文娱活动、游览、会谈、会见、礼品准备、经费开支以及接待、陪同人员等各项基本内容。

单就迎宾而言，接待方最为重要的有五项内容，即迎宾方式、迎宾人员、迎宾时间、迎宾地点、交通引导。

（1）迎宾方式。

是否安排迎宾活动，如何安排迎宾活动。

（2）迎宾人员。

怎样进行好迎宾活动。一定要精心选择迎接来宾的迎宾人员，数量上要加以限制，身份上要大致相仿，职责上要划分明确。在迎宾工作中，现场操作进行得是否得当，是很关键的一环。

（3）迎宾时间。

①要预先由双方约定清楚。

②要在来宾起程前后再次予以确认。

③要提前到达迎宾地点。

（4）迎宾地点。

①交通工具停靠站。例如机场、码头、火车站、长途汽车站，等等。

②来宾临时下榻之处。例如宾馆、饭店、旅馆、招待所，等等。

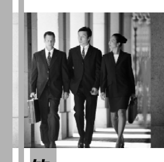
③东道主一方用以迎宾的常规场所。例如广场、大厅，等等。

④东道主的办公地点门外。例如政府大院门口、办公大楼门口、办公室门口、会客厅门口，等等。

前三类地点多用以迎接异地来访的客人。其中的广场，主要用以迎接贵宾。第四类地点也就是办公地点门外，则大多用以迎接本地来访的客人。







小贴士　确认来宾的身份

确认来宾的身份,通常有四种方法可行：

1.使用接站牌。使用接站牌时，牌子要正规、整洁，字迹要大而清晰。尽量不要用白纸写黑字，让人感到晦气。接站牌的具体内容，有四种主要写法：一是“热烈欢迎某某同志”，二是“热烈欢迎某单位来宾的光临”，三是“某单位热烈欢迎来宾莅临指导”，四是“某单位来宾接待处”。

2.使用欢迎横幅。

3.使用身份胸卡。

4.自我介绍。

在方便、务实的前提下，上述四种确认来宾的方法，可以交叉使用。

（5）交通引导。

交通引导，指的是迎宾人员在接待来宾时，亲自为之带路，或是

陪同对方一道前往目的地。在一般情况下，负责引导来宾的人，多为来宾接待单位的接待人员、礼宾人员、专门负责此事者，或是接待方与来宾对口单位的办公室人员、秘书人员。在宾主双方并排行进时，引导者应主动在外侧行走，而请来宾行走于内侧。若三人并行时，通常中间的位次最高，内侧的位次居次，外侧的位次最低。宾主之位此时可酌情而定。在单行行进时，循例应由引导者行走在前，而使来宾行走于其后，以便由前者为后者带路。在出入房门时，引导者须主动替来宾开门或关门。此刻，引导者可先行一步，推开或拉开房门，待来宾首先通过。随之再轻掩房门，赶上来宾。出入无人控制的电梯时，引导者须先入后出，以操纵电梯。出入有人控制的电梯时，引导者则应后入先出，这样做主要是为表示对来宾的礼貌。出入轿车。如果引导者与来宾出行，宾主不同车时，一般应引导者座车在前，来宾座车居后；宾主同车时，则大都讲究引导者后登车、先下车，来宾先登车，后下车。在引导来宾时，切勿一味沉溺于高谈阔论，免得令来宾走神，“一失足成千古恨”，当众跌跤丢人。

（二）招待礼仪

1.介绍礼仪。

在商务接待礼仪中，对来宾的招待乃是重中之重。要做好接待工作，重要的是要以礼待客。客人来访时，主人应该主动从座位上站起来，引领客人进入会客厅或者公共接待区，并为其送上茶水、饮料，如果是在自己的座位上交谈，应该注意声音不要过大，以免影响周围同事。切记，始终面带微笑。递送名片时应用双手拇指和食指执名片两角，让文字正面朝向对方；接名片时要用双手，并认真看一遍上面的内容。参加会议时，应该在会前或会后交换名片，不要在会中擅自与别人交换名片。介绍的礼节是行为大方得体。介绍的原则是将级别低的介绍给级别高的；将年轻的介绍给年长的，将未婚的介绍给已婚的，将男性介绍给女性，将本国人介绍给外国人。愉快的握手是坚定有力的，这能体现你的信心和热情，但不宜太用力且时间不宜过长，几秒钟即可。

2.交通礼仪。

所谓交通礼仪，在此是指接待方在正式的公务接待活动中，在为来宾安排、准备、挑选专供对方使用的车辆、船只、飞机时，所需要遵守的礼仪规范。在费用不超标、档次不违规、运作不做假的情况下，需要考虑以下几方面的要求：

（1）日程安排。为来宾安排、准备、选择交通工具时，必须优先考虑对方的日程安排。

（2）方便舒适。有可能的话，在为来宾安排、准备、选择交通工具时，要优先考虑综合指标优、舒适程度高、服务质量好、社会声誉佳者。

（3）顺畅快捷。一般而言，应当为来宾选择快速并且直达目的地的交通工具。最好不要让来宾在凌晨或子夜动身上路，也不要让对方在夜晚抵达目的地。

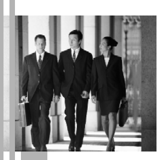
（4）专人负责。应当善于进行沟通，善于随机应变。因为在派车、订票、购票、改签或确认等一系列的具体工作上，若非具有如此素质者，往往难当此任。

（5）安全至上。树立安全意识，采取安全措施，遵守安全规章。

（6）排好座次。为来宾安排或选择对方所乘坐的交通工具的具体座次时，总的指导性原则有三：一是要符合常规；二是要量力而行；三是要主随客便。







小贴士　几种常见交通工具的座次尊卑

●轿车的座次。在轿车之上，座次尊卑的常规一般是右座高于左座，后座高于前座。以一辆目前在国内商务接待中最为常用的双排五人座轿车为例，车上座次的尊卑自高而低依次应为：后排右座，后排左座，后排中座，前排副驾驶座。在商务活动中，轿车上的前排副驾驶座通常被称为“随员座”。按惯例，此座应由秘书、译员、警卫或助手就座，而不宜请客人在此就座。唯独在主人亲自驾驶轿车时，客人坐在副驾驶座上与主人“平起平坐”，才是合乎礼仪的。

●公车的座次。在公共汽车上，座次尊卑的一般规则是：前

座高于后座,右座高于左座;距离前门越近,其座次便往往越高。在有的公共汽车上,座位被安排在通道两侧。碰到这种特殊情况时,一般应以面对车门的一侧为上座,而以背对车门的另一侧为下座。

●火车的座次。在火车上,座次尊卑的常规通常为:距离火车头愈近的车厢,其位次便愈高。距离车厢中部越近的包厢、铺位或座位,其位次便愈高。皆以面对火车行进方向的一侧为上位,而以背对火车行进方向的另一侧为下位。卧铺则以下铺高于中铺,中铺高于上铺。在同一排座位之中,以临窗者为上座,以临通道者为下座。在同一行座位之中,则以右座高于左座。

3.住宿礼仪。

商务接待住宿安排要根据客人的身份、人数、性别、年龄、身体状况、生活习惯和工作需要来酌情安排,选择宾馆要根据接待经费预算,宾馆实际接待能力、口碑与服务质量,周边环境,交通状况,安全条件等因素来考虑,基本生活需要如空调、热水、卫生间、电话、电视、娱乐、购物及办公、会议设施要符合要求。接待人员要让来宾产生宾至如归之感,体贴入微、善解人意,但要以不妨碍对方私生活为准、以不限制对方个人自由为限、以不影响对方休息为度。

(1)时间条件。招待来宾的时间条件,主要涉及两个基本问题。一是来宾何时正式抵达。二是来宾将要停留多久。如果在来宾正式登门拜访时,因为接待人员的考虑不周,而让对方吃闭门羹,使对方被抛在一旁,或者遭到驱赶,无疑会伤人至深,并且有损于单位形象。得知有人将要登门拜访,或是与他人商议邀其上门做客时,一定要预先了解对方正式抵达的时间和将要停留的时间。如果没有特殊原因,主人一方通常不宜以节假日、午间、夜间作为招待来宾的时间。

(2)空间条件。招待来宾的空间条件,指的是待客时的具体地点的选择问题。一般而言,商务活动待客的常规地点,有办公室、会客室、接待室,等等。接待一般的来访者可在自己的办公室;接待重要的客人,可选择专门用来待客的会客室;接待身份极其尊贵的来宾,有时还可选择档次最高的会客室——贵宾室。至于接待室,则多

用于接待就某些专门问题来访之人。必要时，还须设置指引客人之用的“指向标”。







4.会客厅布置礼仪。

招待来宾的地点确定之后，往往有必要对其室内进行一些必要的布置。

（1）注意光线。应以自然光源为主，人造光源为辅，切勿使光线过强或过弱。招待来宾，尤其是接待贵宾的房间最好面南。如阳光直射，则可设置百叶窗或窗帘。使用人造光源时，最好使用顶灯、壁灯，尽量不要使用台灯或地灯，特别是不要直接照射来宾。使用彩灯、漫光灯或瀑布灯，也是毫无必要的。

（2）注意色彩。招待来宾的现场，通常应当布置得既庄重又大方。特别是主要装潢的色彩，有意识地控制在一两种之内，最好不要超过三种。否则就会让来宾眼花缭乱，无所适从。在选择招待现场的主色调时，不要选用过于沉闷的白色、灰色、黑色，不要选用过于热烈的红色、黄色、橙色，也不要选用易于给人以轻浮之感的粉色、金色或银色。乳白、淡蓝、草绿诸色，方为上佳之选。

（3）注意温度。室温以24℃左右为最佳，因为它是人体体温的“黄金分割点”，令人最为舒适；室温低于18℃，往往令人寒冷难耐；室温高于30℃，则又可能会令人燥热不堪。

（4）注意湿度。一般认为，相对湿度为50%左右，最是舒适宜人。相对湿度过高，往往会令人感到憋闷压抑，呼吸不畅；相对湿度过低，则又会让人觉得干燥不堪，易生静电。

（5）注意安静。地上可铺放地毯，以减除走动之声；窗户上可安放双层玻璃，以便隔音；茶几上可摆放垫子，以防安置茶杯时出声；门轴上可添润滑油，以免关门、开门时噪音不绝于耳。

（6）注意卫生。在待客的房间之内，一定要保持空气清新、地面爽洁、墙壁无尘、窗明几净、用具干净。

（7）注意陈设。

其一，要务求实用。一般来讲，在待客的房间之内放置必要的桌椅和音响设备即可。必要时，还可放置一些盆花或插花。诸如奖状、奖旗、奖杯等奖品，绘画、挂毯、壁挂等装饰之物，是没有必要摆放或悬挂在其中的。

其二，要以少为佳。

其三，要完整无缺。一般不应为残、破、次、损、坏、废之物。

5.座次礼仪。

座次安排：（1）面门为上。采用“相对式”就座时，通常以面对房门的座位为上座，应让之于来宾；以背对房门的座位为下座，宜由主人自己在此就座。

（2）以右为上。“并列式”排位的标准做法，是宾主双方面对正门并排就座。此时，以右侧为上，应请来宾就座；以左侧为下，应归主人自己就座。

（3）居中为上。如果来宾较少，而东道主一方参与会见者较多之时，往往可以由东道主一方的人员以一定的方式围坐在来宾的两侧或者四周，而请来宾居于中央，呈现出“众星捧月”之态。

（4）以远为上。道理十分简单：离房门近者易受打扰，离房门较远者则受到的打扰较少。

（5）佳座为上。长沙发优于单人沙发，沙发优于椅子，椅子优于凳子，较高的座椅优于较低的座椅，宽大舒适的座椅优于狭小而不舒适的座椅。

（6）自由为上。有时，主人未及让座，来宾便自行选择了座位，并且已经就座，此刻主人亦应顺其自然。在客人登门拜访之时，主人务必要使自己临场的一切表现都中规中矩。

（三）送别礼仪

1.常见的送别形式。

送别通常指的是在来宾离去之际，出于礼貌，而陪着对方一同行走一段路程，或者特意前往来宾起程返还之处，与之告别，并看着对方离去。

在送别时，特别应当注意下列四个环节：一是应当加以挽留；二是应当起身在后；三是应当伸手在后；四是应当相送一程。

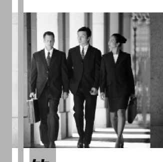
最为常见的送别形式有道别、话别、饯别、送行等等。

（1）道别，指的是与交往对象分手。按照常规，道别应当由来宾率先提出来，假如主人率先与来宾道别，难免会给人以厌客、逐客的

感觉，所以一般是不应该的。在道别时，来宾往往会说“就此告辞”，“后会有期”。而此刻主人则一般会讲“一路顺风”，“旅途平安”。有时，宾主双方还会向对方互道“再见”，叮嘱对方“多多保重”，或者委托对方代问其同事、家人安好。

（2）话别，亦称临行话别。与来宾话别的时间，一要讲究主随客便；二要注意预先相告。最佳的话别地点，是来宾的临时下榻之处。在接待方的会客室、贵宾室里，或是在为来宾饯行而专门举行的宴会上，亦可与来宾话别。参加话别的主要人员，应为宾主双方身份、职位大致相似者，对口部门的工作人员、接待人员，等等。话别的主要内容：一是表达惜别之意；二是听取来宾的意见或建议；三是了解来宾有无需要帮忙代劳之事；四是向来宾赠送纪念性礼品。





（3）饯别，又称饯行。它所指的是，在来宾离别之前，东道主一方专门为对方举行一次宴会，以便郑重其事地为对方送别。为饯别而举行的专门宴会，通常称作饯别宴会。在来宾离别之前，专门为对方举行一次饯别宴会，不仅在形式上显得热烈而隆重，而且还会使对方产生备受重视之感，进而加深宾主之间的相互了解。

（4）送行，在此特指东道主在异地来访的重要客人离开本地之时，特地委派专人前往来宾的起程返还之处，与客人亲切告别，并目送对方渐渐离去。在接待工作中需要为之安排送行的对象主要有正式来访的外国贵宾、远道而来的重要客人、关系密切的协作单位的负责人、重要的合作单位的有关人员、年老体弱的来访之人、携带行李较多的人士，等等，当来宾要求主人为之送行时，一般可以满足对方的请求。

2.送别的时间和地点选择。

考虑为来宾送行的具体时间问题时，要同时兼顾下列两点：一是切勿耽误来宾的行程；二是切勿干扰来宾的计划。

为来宾正式送行的常规地点，通常应当是来宾返还时的起程之处。例如，机场、码头、火车站、长途汽车站等。倘若来宾返程时将直接乘坐专门的交通工具，从自己的临时下榻之处启程，则亦可把来宾的临时下榻之处作为送行的地点，例如，宾馆、饭店、旅馆、招待所等。举行送行仪式的话，送行的地点往往要选择宜于举行仪式的广场、大厅等。

（四）礼品礼仪

礼品要突出纪念性、针对性，能够体现民族和地方特色，尽量避免品种、色彩、图案、形状、数目、包装方面的禁忌，禁送现金、有价证券、天然珠宝、贵重首饰、药品、营养品、广告性和宣传性物品、易于引起异性误会的物品、涉及国家机密和商业秘密的物品及不道德的物品。

1.礼品的类型。

（1）实用型：领带、钱包、香水、打火机、各类球拍等。此类最常用，在使用前，应了解客人爱好、性格，投其所好。

（2）摆设型：台历、招财猫、水晶摆设等。此类多用于初始接触阶段，给客人温暖的感觉。

（3）代币型：交通卡、手机充值卡、各类超市代金券等方便实惠型礼品。

（4）奢侈型：手表等高级礼品。

2.送礼品的方式。

（1）面交本人。

（2）交给秘书或他人代转。

（3）邮寄。

3.礼品的选择原则。

（1）礼物轻重得当。

一般来说，礼物太轻或太重都不合适，应该根据客人的身份、地位、职业、喜好进行尽可能准确的评估，以对方能够愉快接受为尺度，选择轻重适当的礼物。

（2）了解风俗禁忌。

选择礼品前应参考客人的职业、爱好、风俗、宗教信仰等因素进行综合考虑，以避免尴尬。例如，不要送钟，因为“钟”与“终”谐音，让人觉得不吉利；给文化素养高的知识分子送一幅蹩脚的书画很没趣，等等。

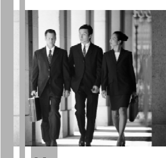
（3）礼品要有意义。

礼物是感情的载体，任何礼物都表示送礼人的特有心意，或酬谢，或求人，或联络感情等等。所以，你选择的礼品必须与你的心意

相符，并使受礼者觉得你的礼物非同寻常，倍感珍贵。实际上，最好的礼品应该是根据对方的兴趣爱好选择的，富有意义、耐人寻味、品质不凡却不显山露水的礼品。因此，选择礼物时要考虑它的思想性、艺术性、趣味性、纪念性等多方面的因素，力求别出心裁，不落俗套。







四、商务拜访礼仪

（一）商务拜访前的准备

与顾客面对面的沟通，是商务活动迈向成功的必要保证，但只有在充分的准备下，商务拜访才能取得成功。那么，如何成功进行商务拜访呢？

1.拜访形象。

拜访顾客尤其是第一次登门拜访，相互之间难免存在一点儿戒心，因此要特别重视我们留给别人的第一印象，成功的拜访形象可以在成功之路上助你一臂之力。

外部形象：服装、仪容、言谈举止乃至表情动作上都应力求自然，尽量保持良好的形象。

控制情绪：不良的情绪是影响成功的大敌，我们要学会遥控自己的情绪。

投缘关系：清除顾客的心理障碍，建立投缘关系就建立了一座可以与之沟通的桥梁。

诚恳态度：“知之为知之，不知为不知”，诚恳的态度可以赢得别人的好感。

自信心理：信心来自于心理，只有做到“相信公司、相信产品、相信自己”才可以树立强大的自信心理。

接触是促成交易的重要一步，对于商务营销来说，家访接触是奠定成功的基石。营销人员在拜访顾客之前，就为成功奠定了良好的基础。

2.计划准备。

（1）计划目的：由于商务活动是具有连续性的，所以登门拜访的

目的是推销自己和企业文化，而不是产品。

（2）计划任务：商务人员的首先任务就是把自己“陌生之客”的立场短时间内转化成“好友立场”。脑海中要清楚与顾客电话沟通时的情形，对顾客性格作出初步分析，选好沟通切入点，计划推销产品的数量，最好打电话、送函、沟通一条龙服务。

（3）计划路线：按优秀的计划路线来进行拜访，制订访问计划。今天的顾客是昨天顾客拜访的延续，又是明天顾客拜访的起点。营销人员要做好路线规则，合理利用时间，提高拜访效率。

（4）计划开场白：如何进门是我们遇到的最大难题，好的开始是成功的一半，同时可以掌握75%的先机。

3.外部准备。

（1）仪表准备：“第一印象的好坏90%取决于仪表”，商务拜访要成功，就要选择与个性相适应的服装，通过良好的个人形象向顾客展示品牌形象和企业形象。

（2）仪容仪表：男士上身穿公司统一上装，戴公司统一领带，下身穿深色西裤，黑色平底皮鞋，避免留长发、染色等问题，不用佩戴任何饰品。

女士上身穿公司统一上装，戴公司统一领带，下身穿深色西裤或裙子，黑色皮鞋，避免披长发、染发等，不佩戴任何饰品。

（3）资料准备：“知已知彼，百战不殆！”努力掌握活动资料、公司资料、同行业资料；尽力收集顾客的资料、了解顾客的情况，并把所得到的信息加以整理、归纳。不仅要获得潜在顾客的基本情况，例如对方的性格、教育背景、生活水准、兴趣爱好、社交范围、习惯嗜好等，还要了解对方目前得意或苦恼的事情，如乔迁新居、结婚、喜得贵子、子女考大学，或者工作紧张、经济紧张、充满压力、失眠、身体欠佳等。了解得越多，就越容易确定一种最佳的方式来与顾客交谈。

（4）工具准备：“工欲善其事，必先利其器。”一位优秀的商务人员除了具备锲而不舍的精神外，一套完整的销售工具是绝对不可缺少的战斗武器。台湾企业界流传的一句话是“推销工具犹如侠士之剑”，凡是能促进销售的资料，销售人员都要带上。调查表明，销售人员在拜访顾客时，利用销售工具，可以降低50%的劳动成本，提高10%的

成功率，提高100%的销售质量！销售工具包括产品说明书、企业宣传资料、名片、计算器、笔记本、钢笔、价格表、宣传品等。

（5）时间准备：如提前与顾客预约好时间应准时到达，到得过早会给顾客增加一定的压力，到得过晚会给顾客传达“我不尊重你”的信息，同时也会让顾客产生不信任感，最好是提前5～7分钟到达，做好进门前准备。

4.内部准备。

（1）信心准备：营销人员的心理素质是决定成功与否的重要因素，突出自己最优越的个性，让自己人见人爱，还要保持积极乐观的心态。

（2）知识准备：商务拜访是销售活动前的热身活动，这个阶段最重要的是要制造机会，制造机会的方法就是提出对方关心的话题。

（3）拒绝准备：大部分顾客是友善的，换个角度去想，通常在接触陌生人的初期，每个人都会产生本能的抗拒和保护自己的方法，找一个借口来推却，并不是真正讨厌你。

（4）微笑准备：管理方面讲究人性化管理，如果你希望别人怎样对待你，你首先就要怎样对待别人。

（二）商务拜访的礼仪与技巧

1.商务拜访的十分钟法则。

开始十分钟：我们与从未见过面的顾客之间是没有沟通过的，但“见面三分情”！因此开始的十分钟很关键。这十分钟主要是为消除陌生感而进行的一种沟通。

重点十分钟：熟悉了解顾客需求后自然过渡到谈话重点，为了避免顾客戒心千万不要画蛇添足超过十分钟。这十分钟主要是以情感沟通的方式来了解对方是不是我们的目标顾客。

离开十分钟：为了避免顾客反复，导致拜访失败，我们最好在重点交谈后十分钟内离开顾客家。给顾客留下悬念，使其对活动产生兴趣。

2.商务拜访的步骤。

第一步，确定进门。

敲门：进门之前先按门铃或敲门，然后站立门口等候。敲门以三下为宜，声音有节奏但不要过重。

话术："××叔叔在家吗？""我是××公司的小×！"主动、热情、亲切的话语是顺利打开顾客家门的金钥匙。

态度：进门之前一定要显示出自己诚实大方的态度，同时避免傲慢、慌乱、卑屈、冷漠、随便等不良态度。

注意：严谨的生活作风能代表公司与个人的整体水准，千万不要让换鞋、雨伞等小细节影响大事情。

第二步，赞美观察。

拜访过程中会遇到形形色色的顾客群，每一个顾客的认知观和受教育程度是不同的，但有一件事要强调："没有不接受产品和服务的顾客，只有不接受推销产品和服务的营销人员的顾客，顾客本身没有区别，只有选择哪一种品牌的产品或服务的区别！"

赞美：人人都喜欢听好话被奉承，这叫"标签效应"。善用赞美是最好成绩的销售武器。

话术："您家真干净"、"您今天气色真好"等，房间布置、气色、气质、穿着、年龄等都可以成为赞美的对象。

层次：赞美分为直接赞美（阿姨您看上去真年轻）、间接赞美（阿姨，墙上那照片是您儿子吧，看上去真英俊，一定是个知识分子，相信阿姨一定是个教育有方的好妈妈）、深层赞美（阿姨，您看上去真和蔼，像我妈妈一样善良、温和）三个层次，赞美的主旨是真诚，赞美的大敌是虚假。

观察：你站在一户人家门前的时候，就会有一种自己家的感觉，这种感觉被称为"家庭的味道"，这种味道不是用嘴来品尝的，而是用眼睛来观察的！通过我们的观察可以了解顾客的身份、地位、爱好等，从而确信是否是目标顾客。

观察六要素：门前的清扫程度；进门处鞋子摆放情况；家具摆放及装修状况；家庭成员及气氛明朗程度；宠物、花、鸟、书画等爱好状况；屋中杂物摆放状况。

观察举例：

（1）如果这位顾客家装饰精美，房屋面积很大，家里很干净，还有一个保姆等，可以确定这位顾客是一个有钱的人，营销人员可以充

分地与其沟通。

（2）如果这位顾客家装饰普通，房屋又小，地面又不干净，几个子女与其住在一起，充分可以说明这位顾客并不是一个有钱人，营销员可以适当围绕重点沟通。

（3）如果这位顾客的房屋装饰是中国传统风格的，可以说明这位顾客是一个很有修养的人，素质较高，文化底蕴丰富，营销员可以与其充分地沟通。

第三步，有效提问。

我们的目的是让顾客主动讲话与我们进行有效沟通，因此有效的提问就显得尤为重要了。

（1）提问目的：通过沟通了解顾客是不是我们所要寻找的目标顾客。

（2）提问注意：

确实掌握谈话目的，熟悉自己的谈话内容，交涉时才有信心。

预测如何给对方留下良好的第一印象，即努力准备见面最初15～45秒的开场白提问。

（3）寻找话题的八种技巧：

仪表服装："阿姨这件衣服料子真好，您是在哪里买的？"顾客回答："在国贸买的。"营销员就要立刻有反应，顾客在这个地方买衣服，一定是有钱的人。

乡土、老家："听您口音是湖北人吧！我也是……"营销员不断以这种提问拉近关系。

气候、季节："这几天热得出奇，去年……"

家庭、子女："我听说您家女儿是……"

饮食、习惯："我发现一家口味不错的餐厅，下次咱们一起尝一尝。"

住宅、摆设、邻居："我觉得这里布置得特别有品味，您是搞这个专业的吗？"了解顾客以前的工作性质并确定是不是目标顾客。

兴趣、爱好："我们公司最近正在办一个老年大学，其中有唱歌这门课，不知阿姨有没有兴趣参加呢？"营销员可以用这种提问技巧推销公司的企业文化，加深顾客对企业的信任。

第四步，倾听、推介。







（1）仔细的倾听能够进一步了解顾客的基本情况以及消费心理、需求，可以洞察顾客真正有异议的原因。以聊天的方式，寻求与顾客的共鸣点，掌握与顾客同频率的说话原则，让顾客产生一种“错觉”，你与他是同类型人，增进好感，以产生共振的效果，借机多了解顾客的家庭背景，及时补充顾客的个性化档案。

（2）把有奖问答的答案讲给顾客听，叮嘱其在会上积极参与、拿奖，对典型顾客可以事前确定一些题目，届时安排其在会上回答并巧妙引出发言。告知对方机会难得，突出其荣誉感，暗示其带现金来参会。

（3）耐心、详细地为每一位顾客介绍一些公司情况、产品机理、现场优惠政策，选择合适的切入点投其所好，抓住内容的精髓，引导顾客的购买欲望。

（4）对迟疑的新顾客，不可过分强调产品，应以促进其对相关知识的了解为侧重点。

（5）对一些仍未下决心的顾客，千万不可勉强，此说明火候未到，可以先冷却一会儿，然后沟通或当做一般顾客回访以便下次再邀请。

第五步，克服异议。

（1）克服心理上的异议：现代人必须学会如何面对心理上的异议，了解心理异议存在的根源所在。

（2）化异议为动力：营销员应当明白顾客的拒绝是正常的反应，并不是不接受产品和服务，而只是短暂的犹豫。

（3）不要让顾客说出异议：善于利用顾客的感情，控制交谈气氛，顾客就会随着你的思绪旋转，不会再轻易让拒绝说出口。

（4）转换话题：遇到异议时避免一味穷追不舍，以至于让顾客产生厌烦，可用转换话题方式暂时避开紧张空间。

（5）适当运用肢体语言：不经意碰触顾客也会吸引顾客的注意，有时可以很好地克服异议。

（6）逐一击破：顾客为两人以上团体时，你可以用各个击破的方法来克服异议。

（7）同一立场：和顾客站在同一立场上，千万不可以与顾客辩驳，否则你无论输赢，都会使交易失败。

（8）树立专家形象：学生对教师很少有质疑，病人对医生很少有

质疑，顾客是不会拒绝专家的。

第六步，确定达成。

为什么销售同样产品的业务代表，业绩却有天壤之别？为什么排名前二十的营销人员总能完成80%的销售？答案很简单：他们运用了百战百胜的成交技巧，但成交是最终目标，却不是最后一个步骤。

抓住成交时机：有时通过举止、言谈可以表露出顾客的成交信号，抓住这些信号就抓住了成交的契机。

成交达成方式：

（1）邀请式成交："您为什么不试试呢？"

（2）选择式成交："您决定一个人去还是老两口一起去？"

（3）二级式成交："您感觉这种活动是不是很有意思？""那您就和老伴一起来吧！"

（4）预测式成交："阿姨肯定和您的感觉一样！"

（5）授权式成交："好！我现在就给您填上两个名字！"

（6）紧逼式成交："您的糖尿病都这样严重了还不去会场咨询！"

第七步，致谢告辞。

时间：初次拜访的时间不宜过长，一般控制在20～30分钟之内。

观察：根据当时情况细心观察，如发现顾客有频繁看表、经常喝水等动作时应及时致谢告辞。

简明：古语有画蛇添足之说，就是提醒我们在说清楚事情之后，不要再进行过多修饰。

真诚：虚假的东西不会长久，做个真诚的人！用真诚的赞美让顾客永远记住你！







五、会展礼仪

（一）会展的概念与作用

对一般人来说，在日常生活中接触最多的商务性会议，大概非会展莫属了，而对商界单位来说，积极参与各种类型的会展，则是其从事商务活动的一种常规的手段。

所谓会展，特指有关方面为了介绍本单位的业绩，展示本单位的成果，推销本单位的产品、技术或专利，而以集中陈列实物、模型、文字、图表、影像资料供人参观了解的形式，所组织的宣传性聚会。有时，人们也将其简称为展览，或称之为展示、展示会。

会展，在商务交往中发挥着重大的作用，它不仅具有很强的说服力、感染力，可以现身说法打动观众，为主办单位广交朋友，还可以借助于个体传播、群体传播、大众传播等各种传播形式，使主办单位的有关信息广为传播，提高其名气与声誉。正因为如此，几乎所有的商界单位都对会展倍加重视，踊跃参加。

（二）会展礼仪的概念、分类、组织规范

会展礼仪，通常是指商界单位在组织、参加会展时，所应当遵循的规范与惯例。在一般情况下，会展礼仪主要涉及会展的分类、会展的组织与会展的参加等三个方面的大问题。现分别对其介绍如下：

1.会展的分类。

会展是一个覆盖面甚广的基本概念，它可以分作许许多多不尽相同的具体类型，要组织一次成功的会展，首先需要确定其具体类型，然后再进行相应的定位，否则，就很容易出现偏差和漏洞。

站在不同的角度上来看待会展，往往可以对其进行不同标准的划分。按照商界目前通行的商务礼仪规范，划分会展不同类型的主要标准，一共有下列六条：

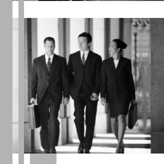
（1）会展的目的。这是划分会展类型的最基本的标准。依照这一标准，会展可被分作宣传型会展和销售型会展两种类型。顾名思义，宣传型会展显然意在向外界宣传、介绍参展单位的成就、实力、历史与理念，所以它又叫作陈列会。而销售型会展则主要是为了展示参展单位的产品、技术和专利，以招徕顾客、促进其生产与销售。通常，人们又将销售型会展直截了当地称为展销会或交易会。

（2）展览品的种类。根据展览品具体种类的不同，可以将会展区分为单一型会展与综合型会展。单一型会展，往往只展示某一门类的产品、技术或专利，只不过其具体的品牌、型号、功能有所不同而已，如化妆品、汽车等等。因此，人们经常会以其具体展示的某一门类的

产品、技术或专利的名称，来对单一型会展进行直接的冠名，比如可称之为“化妆品会展”、“汽车会展”等等。在一般情况下，单一型会展的参展单位大都是同一行业的竞争对手,因此这种类型的会展不仅会使其竞争更为激烈,而且对于所有参展单位而言不啻为一场公平的市场考试。综合型会展，亦称混合型会展。它是一种包罗万象的，同时展示多种门类的产品、技术或专利的大型会展。与前者相比，后者所侧重的主要是参展单位的综合实力。







（3）会展的规模。根据具体规模的大小，会展又有大型会展、小型会展与微型会展之分。大型会展，通常由社会上的专门机构出面承办，其参展的单位多、参展的项目广，因而规模较大。举办此类会展，要求有一定的操作技巧。因其档次高、影响大，参展单位必须经过审报、审核、批准等一系列程序，有时，还需支付一定的费用。小型会展，一般都由某一单位自行举办，其规模相对较小。在小型会展上，展示的主要是代表着主办单位最新成就的各种产品、技术和专利。微型会展，则是小型会展的进一步微缩。它提取了小型会展的精华之处，一般不在社会上进行商业性展示，而只是将其安排陈列于本单位的展览室或荣誉室之内,主要用于教育本单位的员工和供来宾参观之用。

（4）参展者的区域。根据参展单位所在的地理区域的不同，可将会展划分为国际性会展、洲际性会展、全国性会展、全省性会展和全市性会展。应当明言的是，组织会展并非一定要贪大求全，特别忌讳虚张声势、名不副实，动辄以“世界”、“全球”、“全国”冠名。若是根据参展单位所属行业的不同,则会展亦可分为行业性会展和跨行业会展。

（5）会展的场地。举办会展，免不了要占用一定的场地。若以所占场地的不同而论，会展有着室内会展与露天会展之别。前者大都被安排在专门的展览馆、宾馆或本单位的展览厅、展览室之内。它们大都设计考究、布置精美、陈列有序、安全防盗、不易受损，并且可以不受时间与天气的制约，显得隆重而有档次，但是其所需费用往往偏高。在展示价值高昂、制作精美、忌晒忌雨、易于失盗的展品时，室内会展自然是其首选。而露天会展可以提供较大的场地、花费较小，而且不必为设计、布置花费过多。展示大型展品或需要以自然界

为其背景的展品时，此种选择最佳。通常，展示花卉、农产品、工程机械、大型设备时，大都这样。不过，它受天气等自然条件影响较大，并且极易使展品丢失或受损。

（6）会展的时间。举办会展所用具体时间的长短，亦称为展期。根据展期的不同，可以把会展分作长期会展、定期会展和临时会展。长期会展，大都常年举行，其展览场所固定，展品变动不大。定期会展，展期一般固定为每隔一段时间之后，在某一特定的时间之内举行。例如，每三年举行一次，或者每年春季举行一次，等等。其展览主题大都既定不变，但允许变动展览场所，或展品内容有所变动，一般来看，定期会展往往呈现出连续性、系列性的特征。临时会展，则随时可根据需要与可能举办。它所选择的展览场所、展品内容及展览主题，往往不尽相同，但其展期大都不长。

2.会展的组织。

一般的会展，既可以由参展单位自行组织，也可以由社会上的专门机构出面张罗。不论组织者由谁来担任，都必须认真作好具体的工作，力求使会展取得优良的效果。

根据惯例，会展的组织者需要重点进行的具体工作，主要包括参展单位的确定、展览内容的宣传、展示位置的分配、安全保卫的事项、辅助服务的项目等等。

（1）参展单位的确定。一旦决定举办会展，由什么单位来参加的问题，通常都是非常重要的。在具体考虑参展单位的时候，必须注意两相情愿，不得勉强。按照商务礼仪的要求，主办单位事先应以适当的方式，向拟参展的单位发出正式的邀请或召集。

邀请或召集参展单位的主要方式为：刊登广告、寄发邀请函、召开新闻发布会等等。不管采用其中哪一种方式，均须同时将会展的宗旨、展出的主要题目、参展单位的范围与条件、举办会展的时间与地点、报名参展的具体时间与地点、咨询有关问题的联络方法、主办单位拟提供的辅助服务项目、参展单位所应负担的基本费用等等，一并如实地告之参展单位，以便对方据此加以定夺。

对于报名参展的单位，主办单位应根据会展的主题与具体条件进行必要的审核。切勿良莠不分，来者不拒。

当参展单位的正式名单确定之后，主办单位应及时地以专函进行

通知，让被批准的参展单位尽早有所准备。

（2）展览内容的宣传。为了引起社会各界对会展的重视，并且尽量地扩大其影响，主办单位有必要对其进行大力宣传。宣传的重点，应当是展览的内容，即会展的展示陈列品。因为只有它，才能真正地吸引各界人士的注意和兴趣。

对会展，尤其是对展览内容所进行的宣传，主要可以采用下述几种方式：其一，是举办新闻发布会；其二，是邀请新闻界人士到场进行参观采访；其三，是发表有关会展的新闻稿；其四，是公开刊发广告；其五，是张贴有关会展的宣传画；其六，是在会展现场散发宣传性材料和纪念品；其七，是在举办地悬挂彩旗、彩带或横幅；其八，是利用升空的彩色气球和飞艇进行宣传。以上八种方式，可以只择其一，亦可多种同时并用。

为了搞好宣传工作，在举办大型会展时，主办单位应成立负责对外宣传的专门机构，其正式名称，可以叫新闻组，也可以叫宣传办公室。

（3）展示位置的分配。对会展的组织者来讲，展览现场的规划与布置，通常是其重要职责之一。在布置展览现场时，基本的要求是：展示陈列的各种展品要围绕既定的主题，进行互为衬托的合理组合与搭配，要在整体上显得井然有序、浑然一体。

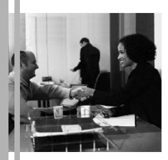
顺理成章的是，所有参展单位都希望自己能够在会展上拥有理想的位置。展品在会展上进行展示陈列的具体位置，称之展位。大凡理想的展位，除了收费合理之外，应当面积适当，客流较多，处于会展上的较为醒目之处，设施齐备，采光、水电的供给良好。

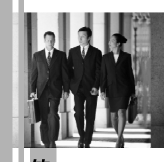
在一般情况下，会展的组织者要想尽一切办法充分满足参展单位关于展位的合理要求。假如参展单位较多，并且对于较为理想的展位竞争较为激烈的话，则会展的组织者可依照会展的惯例，采用下列方法之一对展位进行合理的分配。

①对展位进行竞拍。由组织者根据展位的不同，制定出不同的收费标准，然后组织一场拍卖会，由参展者在会上自由进行角逐，由出价高者拥有自己满意的展位。

②对展位进行投标。即由参展单位依照组织者所公告的招标标准和具体条件，自行报价，并据此填具标单，而由组织者按照“就高不







就低”的常规，将展位分配给报价高者。

③对展位进行抽签。即将展位编号，然后将号码写在纸签之上，由参展单位的代表在公证人员的监督之下每人各取一个，以此来确定其各自的具体展位。

④按“先来后到”分配。即以参展单位正式报告的先后为序，谁先报名，谁便有权优先选择自己所看中的展位。

不管采用上述何种方法，组织者均须事先将其广而告之，以便参展单位早作准备，尽量选到称心如意的展位。

（4）安全保卫的事项。无论会展举办地的社会治安环境如何，组织者对于有关的安全保卫事项均应认真对待，免得由于事前考虑不周而产生不必要的麻烦。

在举办会展前，必须依法履行常规的报批手续。此外，组织者还须主动将会展的举办详情向当地公安部门进行通报，以得到其理解、支持与配合。

举办规模较大的会展时，最好从合法的保安公司聘请一定数量的保安人员，将会展的保安工作全权交予对方负责。

为了预防天灾人祸等不测事件的发生，应向声誉良好的保险公司进行数额合理的投保。以便利用社会的力量为自己分忧。

在会展入口处或会展的入场券上，应将参观的具体注意事项正式成文列出，使观众心中有数，以减少纠葛。

会展组织单位的工作人员，均应自觉树立良好的防损、防盗、防火、防水等安全意识，为会展的平安进行竭尽一己之力。

按照常规，有关安全保卫的事项，必要时最好由有关各方正式签订合约或协议，并且经过公证。

（5）辅助服务的项目。主办单位作为会展的组织者，有义务为参展单位提供一切必要的辅助性服务项目。否则，不单会影响自己的声誉，而且还会授人以柄。

由会展的组织者为参展单位提供的各项辅助性服务项目，最好有言在先，并且对有关费用的支付进行详尽的说明。

具体而言，为参展单位所提供的辅助性服务项目，通常主要包括下述各项：

①展品的运输与安装；

②车、船、机票的订购；

③与海关、商检、防疫部门的协调；

④跨国参展时有关证件、证明的办理；

⑤电话、传真、电脑、复印机等现代化的通信联络设备；

⑥举行洽谈会、发布会等商务会议或休息之时所使用的适当场所；

⑦餐饮以及有关展览时使用的零配件的提供；

⑧供参展单位选用的礼仪、讲解、推销人员等。

3.会展的参加。

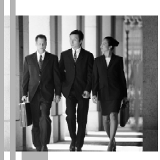
会展的参加。参展单位在正式参加展览时，必须要求自己派出的全部工作人员齐心协力、同心同德，为大获全胜而努力奋斗。在整体形象、待人礼貌、解说技巧等三个主要方面，参展单位尤其要予以特别的重视。以下，就分别对其作简要的介绍：

（1）努力维护整体形象。在参与展览时，参展单位的整体形象直接映入观众的眼里，因而对自己参展的成败影响极大。参展单位的整体形象，主要由展示品的形象与工作人员的形象两个部分构成。对于二者要给予同等的重视，不可偏废其一。

展示品的形象，主要由展品的外观、展品的质量、展品的陈列、展位的布置、发放的资料等构成。用以进行展览的展品，外观上要力求完美无缺，质量上要优中选秀，陈列上要既整齐美观又讲究主次，布置上要兼顾主题的突出与吸引观众的注意力。而用以在会展上向观众直接散发的有关资料，则要印刷精美、图文并茂、资讯丰富，并且注明参展单位的主要联络方法，如公关部门与销售部门的电话、电报、电传、传真以及电子邮箱的地址，等等。

工作人员的形象，主要是指在会展上直接代表参展单位露面的人员的穿着打扮问题。在一般情况下，要求在展位上工作的人员应当统一着装。最佳的选择，是身穿本单位的制服，或者是穿深色的西装、套裙。在大型的会展上，参展单位若安排专人迎送宾客时，则最好让这些工作人员身穿色彩鲜艳的单色旗袍，并胸披写有参展单位或其主打展品名称的大红色绶带。为了说明各自的身份，全体工作人员皆应在左胸佩戴标明本人单位、职务、姓名的胸卡，唯有礼仪小姐可以例外。按照惯例，工作人员不应佩戴首饰，且男士应当剃须，女士则最好化淡妆。





（2）时时注意待人礼貌。在会展上，不管它是宣传型会展还是销售型会展，参展单位的工作人员都必须真正地意识到观众是自己的上帝，为其热情而竭诚地服务则是自己的天职。为此，全体工作人员都要将礼貌待人放在心坎上，并且落实在行动上。

展览一旦正式开始，全体参展单位的工作人员即应各就各位，站立迎宾。不允许迟到、早退、无故脱岗、东游西逛，更不允许在观众到来之时坐、卧不起，怠慢对方。

当观众走近自己的展位时，不管对方是否向自己打招呼，工作人员都要面含微笑，主动地向对方说："你好！欢迎光临！"随后，还应面向对方，稍许欠身，伸出右手，掌心向上，指尖直指展台，并告知对方"请您参观"。

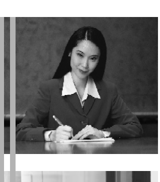
当观众在本单位的展位上进行参观时，工作人员可随行于其后，以备对方向自己进行咨询；也可以请其自便，不加干扰。假如观众较多，尤其是在接待组团而来的观众时，工作人员亦可在左前方引导对方进行参观。对于观众所提出的问题，工作人员要认真作出回答。不允许置之不理，或以不礼貌的言行对待对方。

当观众离去时，工作人员应当真诚地向对方欠身施礼，并道以"谢谢光临"，或是"再见"。

在任何情况下，工作人员均不得对观众恶语相加，或讥讽嘲弄。对于极个别不守会展规则而乱摸乱动、乱拿展品的观众，仍须以礼相劝，必要时可请保安人员协助，但不可对对方擅自动粗，进行打骂、扣留或者非法搜身。

（3）善于运用解说技巧。解说技巧，此处主要是指参展单位的工作人员在向观众介绍或说明展品时，所应当掌握的基本方法和技能。具体而论，在宣传性会展与销售性会展上，其解说技巧既有共性可循，又有各自的不同之处。

在宣传性会展与销售性会展上，解说技巧的共性在于：要善于因人而异，使解说具有针对性。与此同时，要突出自己展品的特色。在实事求是的前提下，要注意对其扬长避短，强调"人无我有"之处。在必要时，还可邀请观众亲自动手操作，或由工作人员对其进行现场示范。此外，还可安排观众观看与展品相关的影视片，并向其提供说明材料与单位名片。通常，说明材料与单位名片应常备于展台之上，





由观众自取。

进而言之，宣传型会展与销售型会展的解说技巧，又有一些不同之处。在宣传型会展上，解说的重点应当放在推广参展单位的形象之上。要善于使解说围绕着参展单位与公众的双向沟通而进行，时时刻刻都应大力宣传本单位的成就和理念，以便使公众对参展单位给予认可。

而在销售型会展上，解说的重点则必须放在主要展品的介绍与推销之上。按照国外的常规说法，解说时一定要注意“FABE”并重，其中，“F”指展品特征，“A”指展品优点，“B”指客户利益，“E”则指可资证据。要求工作人员在销售性会展上向观众进行解说之时，注意“FABE”并重，就是要求其解说应当以客户利益为重，要在提供有利证据的前提之下，着重强调自己所介绍、推销的展品的主要特征与主要优点，以争取使客户觉得言之有理，乐于接受。不过，争抢、尾随观众兜售展品，弄虚作假，或是强行向观众推介展品，都不可取。

六、新闻发布会礼仪

20 世纪 80 年代后期，国内的一家民营企业开发出了一种全新的果汁型饮料。这种饮料不仅营养丰富、无添加剂、口感舒适，而且符合健康和卫生标准，并与国际上饮料的流行趋势相吻合，然而，国内的饮料市场几乎已全部被外国饮料所占领。要在当时特定的条件下，将这种新型的国产饮料推上市场，并且争得一席之地，不但代价昂贵，而且相当困难。

要在广告宣传上与财大气粗、经验丰富的外国饮料商决一雌雄，显然不是国内这家民营企业的强项。于是，它的负责人决定独辟蹊径，在力所能及的情况下，为自己做上一次“软广告”。在饮料消费的旺季来临之前，这家企业专门租用了北京的一座举世闻名的建筑物，在其中召开了一次由新闻界人士为主要参加者的新产品说明会。在会上，这家企业除了向与会者推介自己的新产品之外，还邀请到了国内著名的饮料专家与营养专家，请其发表各自的高见，并邀请全体与会者亲口品尝这项新产品。

此后，不少与会的新闻界人士不仅争先恐后地在自己所属的媒体上发布了这条消息，而且还纷纷自愿地为其大说好话。有些新闻界人士甚至还站在维护国产饮料的立场上，为其摇旗呐喊。结果一时间令其名声大振，销量也随之大增，终于在列强林立的饮料市场上脱颖而出。

从商务礼仪的角度上来看，那家民营企业为推出自己的新品饮料所举行的那次带来了巨大成功的新产品说明会，即为新闻发布会。

新闻发布会，简称发布会，有时亦称记者招待会。它是一种主动传播各类有关的信息，谋求新闻界对某一社会组织或某一活动、事件进行客观而公正的报道的有效的沟通方式。对商界而言，举办新闻发布会，是自己联络、协调与新闻媒介之间的相互关系的一种最重要的手段。

新闻发布会的常规形式是：由某一商界单位或几个有关的商界单位出面，将有关的新闻界人士邀请到一起，在特定的时间里和特定的地点内举行一次会议，宣布某一消息，说明某一活动，或者解释某一事件，争取新闻界对此进行客观而公正的报道，并且尽可能地争取扩大信息的传播范围。按照惯例，当主办单位在新闻发布会上进行了主题发言之后，允许与会的新闻界人士在既定的时间里围绕发布会的主题进行提问，主办单位必须安排专人回答这类提问。简言之，新闻发布会就是以发布新闻为主要内容的会议。

新闻发布会礼仪，指的就是有关举行新闻发布会的礼仪规范。对商界而言，发布会礼仪至少应当包括会议的筹备、媒体的邀请、现场的应酬、善后的事宜等四个主要方面的内容。以下，对其分别加以介绍。

（一）会议的筹备

筹备新闻发布会，要做的准备工作很多，其中最重要的，是要做好主题的确定，时间、地点的选择，人员的安排，材料的准备等项具体工作。

1.选择合适的机会。

适于召开新闻发布会的时机包括：公司及产品（服务）已成为公

众关注问题的一部分，公司或其他成员已成为众矢之的，新产品上市，开始聘用某大腕明星作自己的广告模特（记者有时对广告不感兴趣，而是觉得广告模特值得关注），公司人员重大调整，扩大生产规模，取得最新纪录的销售业绩等等。

不过，上述所谓的“合适时机”也可能成为“不合适时机”。事实上，很多的新闻发布会搞得枯燥而琐碎，令人厌烦。因而，当公司考察是否举办新闻发布会时，首先应对照下列问题项目检查一下：

（1）一则新闻稿或声像资料带——附带事件简介、背景材料——是否记者所需的、媒介受众喜欢的故事？

（2）让记者们亲眼看到或试用某一新产品时，是否可以给一则新闻稿增加些什么？

（3）公司高层管理者或董事会成员公开露面是否能为公司获得凝聚力或提高可信度？

（4）能否提供给记者在别处得不到的新闻？

（5）是否存在其他有效向记者传递信息的途径？如一次舞会、一次聚餐。

（6）公司新闻发言人能否有效传递信息并经受住提问的考验？

（7）与记者面对面的交流是否可以为他们提供一个询问公司其他方面情况而公司又不希望将之公开化的机会，如公司战略。

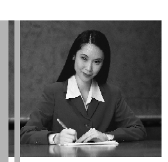
2.选择合适的时间。

确定在哪一周的哪一天、哪一天的哪一时刻很重要。我们一般是从锁定目标公众开始的，即首先考察一下目标公众哪一时间最容易获知哪些新闻？什么方法最好？

星期一一般不好，记者往往忙于检查上周工作；周五也不宜选，因为很多人正考虑着如何过周末，他们当然不愿傻坐在那里提问或单独访问。周二到周四通常较合适。此外，要确认不会有其他更重要的新闻，避开突发性事件，如地震、龙卷风等。

在某一天的几点钟开始是最困难的一件事。早报、晚报的截稿时间不同。早报记者参加，新闻发布会应在中午、下午；如要在当天晚报或电视晚间新闻报道中出现，最好安排在上午9：30或10：00~10：30。切忌只为公司自己考虑而忽略为记者提供方便。

3.选择合适的会场。







新闻发布会所用的会场大小主要取决于与会的摄影记者。电视摄影记者比报刊摄影记者所占的空间要大。如果电视摄像机在房间后排，那么公司发言人应在房间前排就座；如只有报刊记者与会，发言人就可以坐在记者中，当有人提问时就走到前排。越随便，与记者的空间距离越近，就越容易营造出一种友好气氛。房间大小要多加留心，房子空间大、人员少，给人的印象是新闻发布会的内容新闻价值不大。满屋座无虚席，还有一些人站在过道里，给人的印象是肯定有很重要的消息！不要让新闻发言人坐在镜子、窗户或其他反射光线的背景之前，以防镜头效果受损。

4.选择合适的新闻发言人。

代表公司形象的新闻发言人对公众认知会产生重大影响，如其表现不佳，公司形象无疑也会受到不好的影响。此外，新闻发布会也是公司要员同媒介打交道的一次好机会，值得珍惜。

新闻发言人的条件一般应满足以下几个方面：

（1）有效传播与沟通能力是第一位的要求。涉及知识面、清晰明确的语言表达能力、倾听的能力及反应力、外表——包括身体语言。

（2）执行原定计划并加以灵活调整的能力。

（3）头衔很重要——新闻发言人应该在公司身居要职，有权代表公司讲话。

5.筹备中的“彩排”。

俗话说：有备无患。对组织传播而言，信息必须经过精心处理并使其准确地传递给特定公众，信息传播渠道也须精心挑选。所以，绝不打无准备之仗，务必要先期实施培训与排练。

一般，搞一两次系统化培训是必要的。这样，你可以预见发言人是否称职，哪些方面还欠缺。但也不要训练得过多，那样你最后出现在记者、电视面前时就会像一台机械的录音机。具体训练方法如下：

（1）聚集那些平时敢于直言的人，让他们坐在记者席，给他们两类问题——一类是肯定会被问到的，还有一类是你希望不被问到的。让“记者”提问。如必要，重复2~3次。

（2）让通晓技术和工艺流程的人员与会，以检查发言人所说是否准确；如涉及法律，那么公司法律顾问也应在召集之列。

（3）反复播放“彩排”录像，让新闻发言人看看自己的表情、体

语效果，然后提出意见。

（4）专业人士培训。有些公司认为这是浪费时间、金钱，其实是不懂专业培训的价值所在。即使你天真地认为自己永远不会召开新闻发布会，但你可能会遇到类似的情况出现在你的办公室里——如果某件丑闻引得大批记者蜂拥而至，那时就来不及训练了。

6.新闻通稿与背景材料。

每次发布会都应提供新闻通稿和背景材料，以便记者能在会议涉及的问题之外挖掘新闻事件、扩大报道范围。新闻通稿最好提前发给记者，这意味着当记者签到时就能拿到它，这样就可以一边听一边翻看。我们完全不必担心记者在听讲时只浏览到材料的标题——因为专业记者已习惯于边搜索信息边听讲。不过，材料要设计得便于快速阅读，切勿冗长拖沓。如果需要提供声像资料给记者，要确保有专业摄影师在场。

背景材料一般应包括以下内容：

（1）新闻发布会涉及的新闻时间的要点；

（2）组织发展简史；

（3）技术手册——如果发布会的目的在于推介一种新产品或新机器;

（4）发言人个人介绍及照片；

（5）其他如通信卡、名片等供记者、编辑日后加以联系。

新闻通稿和背景材料的封面也应加以留意，要打印有公司标志，以建立公众认知。

（二）媒体的邀请

在新闻发布会上，主办单位的交往对象自然以新闻界人士为主。在邀请新闻界人士时，必须有所选择、有所侧重，否则，就难以确保新闻发布会真正取得成功。

永远不要用电话邀请。带有公司标志的邀请信函表明新闻发布会是很正规的。信件中最好不注明会议联系人的全名和个人电话，这是为了不让记者作提前采访或提前得到新闻发布会的细节。否则，如他们提前透露了一些消息，就会伤害其他记者。可以电话询问信件是否

如期送达，对方是否与会等。

如果媒体离公司不远，就亲自送去。注意不要送得太早，以至于邀请信埋没于文件堆里，但也应给对方留出反应的时间。

还应指出，在填写新闻发布会邀请函时应考虑一下谁会对本次新闻发布会内容感兴趣。例如，新闻只对商业报刊记者有价值，那就只邀请这些人；如是医疗新闻，那就邀请医疗报刊、电视台医疗节目的记者。当然，那些长期报道公司发展的记者要一并邀请。如拿不准，就先向报刊编辑或电视台发信询问。

（三）现场的应酬

新闻发布会的常规步骤如下：

第一步，主持人宣布开会；

第二步，介绍应邀参加会议的政府官员和主要发言人；

第三步，说明记者提问时间、提问规则等；

第四步，宣布提问开始，并指定提问记者；

第五步，宣布提问时间到，提问结束；

第六步，组织参观或宴请。

在新闻发布会的举行过程中，往往会出现种种问题，甚至会有难以预料的情况或变故出现。要应付这些难题，确保新闻发布会的顺利进行，特别要求主持人、发言人在新闻发布会举行之际，牢记下述几个要点：

1.注意外表的修饰。

在新闻发布会上，代表主办单位出场的主持人、发言人，是被媒体视为主办单位的化身和代言人的。有鉴于此，主持人、发言人对于自己的外表，尤其是仪容、服饰、举止，一定要事先进行认真的修饰。

按照惯例，主持人、发言人要进行必要的化妆，并且以淡妆为主。发型应当庄重而大方，男士宜着深色西服套装、白色衬衫、黑袜黑鞋，并且打领带，女士则宜穿单色套裙，肉色丝袜，高跟皮鞋。服装必须干净、挺括，一般不宜佩戴首饰。

在面对媒体时，主持人、发言人的举止应该自然大方、面带微笑、

目光炯炯、表情松弛、坐姿端正。

2.注意相互的配合。

不论是主持人还是发言人，在新闻发布会上都是一家人，因此主持人与发言人必须保持一致的口径，不允许公开顶牛、相互拆台。当媒体提出的某些问题过于尖锐或难以回答时，主持人要想方设法转移话题，不使发言人难堪。而当主持人邀请某位新闻记者提问之后，发言人一般要给予对方适当的回答。

要想真正做好相互配合，就要做到分工明确、彼此支持。主持人要做到的，主要是主持会议、引导提问；发言人要做到的，则主要是主旨发言、答复提问。有时，在重要的新闻发布会上，为慎重起见，主办单位往往会安排数名发言人同时出场。若发言人不止一人，事先必须进行好内部分工，各管一段，否则人多了，话反而没人说，或是抢着说。

一般来讲，发言人的现场发言应分为两个部分，首先进行主旨发言，接下来才回答疑问。当数名发言人到场时，只需一人进行主旨发言即可。

3.注意语言的艺术。

新闻发布会上主持人、发言人的言行，都代表着主办单位。所以，必须对自己讲话的分寸予以重视：

首先，要简明扼要。不管是发言还是答问，都要条理清楚、重点集中，让人既一听就懂，又难以忘怀。不要卖弄口才、口若悬河。

其次，要提供新闻。新闻发布会，自然就要有新闻发布。媒体就是特意为此而来的，所以在不违法、不泄密的前提下，要善于满足对方在这一方面的要求，要在讲话中善于表达自己的独到见解。

再次，要生动灵活。在讲话之际，讲话者的语言是否生动，话题是否灵活，往往直接影响到现场的气氛。面对冷场或者冲突爆发在即，讲话者生动而灵活的语言往往可以使之化险为夷。因此，适当地采用一些幽默风趣的语言、精彩巧妙的典故，也是必不可少的。

最后，要温文尔雅。新闻记者大都见多识广，加之又是有备而来，所以他们在新闻发布会上经常会提出一些尖锐而棘手的问题。遇到这种情况时，发言人能答则答，不能答则应当巧妙地避实就虚，或是直接说无可奉告。无论如何，都不要恶语相加，甚至粗鲁地打断对方的提问。吞吞吐吐、张口结舌，也不会给人以好的印象。



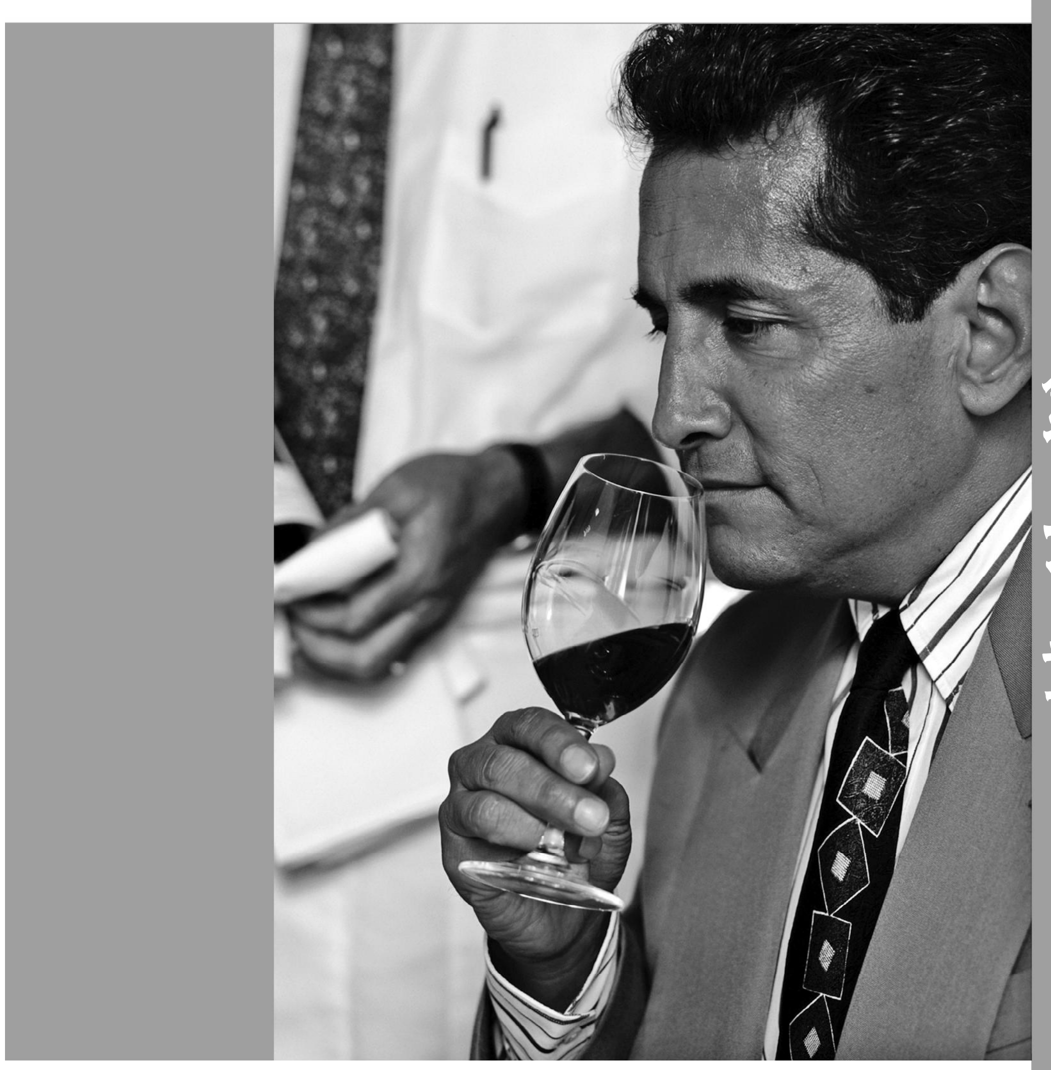


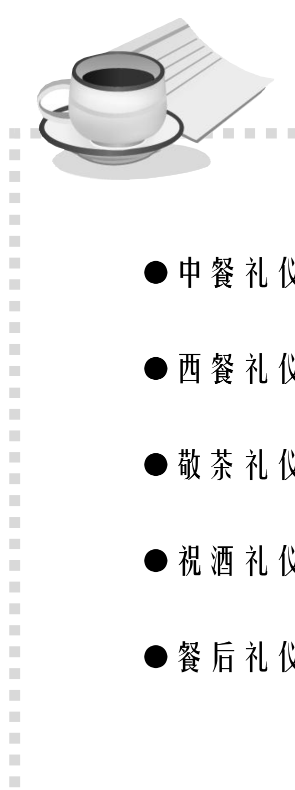


（四）善后的事宜

新闻发布会举行完毕之后，主办单位需在一定的时间之内，对其进行一次认真的评估善后工作，包括过程回顾、效果评估、查漏补缺、向与会人士致谢等。

第六章 餐饮礼仪





- 中餐礼仪
- 西餐礼仪
- 敬茶礼仪
- 祝酒礼仪
- 餐后礼仪





迅速发展的全球经济，促使不同地域和民族之间的交流越来越多，在餐桌上社交、处理商务也比以前频繁得多。餐饮社交，无论在中国，还是在国外，都已经得到充分的发展和强化，在人际关系中起到非常重要的作用。对商务人士来说，掌握餐饮礼仪，还有更深的一层意义：有助于你在商务上的谈判，在就餐时，你表现得体，彬彬有礼，可以取得意想不到的成功。倘若你表现不得体，甚至很糟糕，给人留下的印象也会很深刻，可能给你的商务谈判带来负面影响。



一、中餐礼仪

中餐礼仪，是中华饮食文化的重要组成部分。学习中餐礼仪，主要需注意掌握用餐形式、时间地点的选择、菜单安排、席位排列、餐具使用、用餐举止等六个方面的规则和技巧。

（一）常见的用餐形式

我们主要介绍宴会、家宴、便餐、工作餐（包括自助餐）等具体形式下的礼仪规范。

1.宴会。

宴会，通常指的是以用餐为形式的社交聚会。可以分为正式宴会和非正式宴会两种类型。

正式宴会，是一种隆重而正规的宴请。它往往是为宴请专人而精

心安排的，在比较高档的饭店，或是其他特定的地点举行的，讲究排场、气氛的大型聚餐活动。对于到场人数、穿着打扮、席位排列、菜肴数目、音乐演奏、宾主致词等，往往都有十分严谨的要求和讲究。

非正式宴会，也称为便宴，也适用于正式的人际交往，但多见于日常交往。它的形式从简，偏重于人际交往，而不注重规模、档次。一般来说，它只安排相关人员参加，不邀请其配偶，对穿着打扮、席位排列、菜肴数目往往不作过高要求，而且也不安排音乐演奏和宾主致词。

2.家宴。

家宴，也就是在家里举行的宴会。相对于正式宴会而言，家宴最重要的是要制造亲切、友好、自然的气氛，使赴宴的宾主双方轻松、自然、随意，彼此增进交流，加深了解，促进信任。

通常，家宴在礼仪上不作特殊要求。为了使来宾感受到主人的重视和友好，基本上要由女主人亲自下厨烹任，男主人充当服务员；或男主人下厨，女主人充当服务员，来共同招待客人，使客人产生宾至如归的感觉。

3.便餐。

便餐，也就是家常便饭。用便餐的地点往往不同，礼仪讲究也最少。只要用餐者讲究公德，注意卫生、环境和秩序，在其他方面就不用介意过多。

4.工作餐。

工作餐是在商务交往中具有业务关系的合作伙伴，为进行接触、保持联系、交换信息或洽谈生意而以用餐的形式进行的商务聚会。它不同于正式宴会和亲友们的会餐，它重在一种氛围，意在以餐会友，创造出有利于进一步进行接触的轻松、愉快、和睦、融洽的氛围，是借用餐的形式继续进行的商务活动，把餐桌充当会议桌或谈判桌。工作餐一般规模较小，通常在中午举行，主人不用发正式请柬，客人不用提前向主人正式进行答复，时间、地点可以临时选择。出于卫生方面的考虑，最好采取分餐制或公筷制的方式。

在用工作餐的时候，还会继续商务上的交谈。但需要注意的是，这种情况下不要像在会议室一样，进行录音、录像，或是安排专人进行记录。有必要进行记录的时候，应先获得对方首肯。千万不要各自为政，好像对对方不信任似的，发现对方对此表示不满的时候，更

不可以坚持这么做。

工作餐是主客双方的“商务洽谈餐”，所以不适合有主题之外的人加入。如果正好遇到熟人，可以打个招呼，或是将其与同桌的人互作一下简略的介绍。但不要擅作主张，将朋友留下。万一有不识相的人“赖着”不走，可以委婉地下逐客令“您很忙，我就不再占用您宝贵时间了”或是“我们明天再联系，我会主动打电话给您”。

5.自助餐。

自助餐是近年来借鉴西方的现代用餐方式。它不排席位，也不安排统一的菜单，是把能提供的全部主食、菜肴、酒水陈列在一起，根据用餐者的个人爱好，自己选择、加工、享用。

采取这种方式,可以节省费用,而且礼仪讲究不多,宾主都方便；用餐的时候每个人都可以悉听尊便。在举行大型活动，招待为数众多的来宾时，这样安排用餐，也是最明智的选择。

（二）时间、地点的选择

根据人们的用餐习惯，依照用餐时间的不同，中餐宴会分为早餐、午餐、晚餐三种。确定正式宴请的具体时间，主要要遵从民俗惯例，主人不仅要从自己的客观能力出发，更要讲究主随客便，要优先考虑被邀请者，特别是主宾的实际情况，不要对这一点不闻不问。如果可能，应该先和主宾协商一下，力求双方方便。至少，也要尽可能提供几种时间上的选择，以显示自己的诚意，并对具体长度进行必要的控制。

另外，在社交聚餐的时候，用餐地点的选择也非常重要。

首先要环境优雅，宴请不仅仅是为了“吃东西”，也要“吃文化”。如果用餐地点档次过低，环境不好，即使菜肴再有特色，也会使宴请大打折扣。在可能的情况下，尽量选择清静、优雅的地点用餐。

其次是卫生条件良好，如果用餐地点太脏、太乱，不仅卫生问题让人担心，而且还会破坏用餐者的食欲。

再次要充分考虑到聚餐者来去交通是不是方便,有没有公共交通线路通过，有没有停车场，是不是要为聚餐者预备交通工具等一系列的具体问题，以及该地点设施是否完备。







（三）菜单的安排

根据中国的饮食习惯，菜单是宴请过程中最重要的细部，一场宴席的好坏，一定程度上取决于菜单的安排和准备，具体而言，菜单主要涉及点菜和准备菜单两方面的问题。

1.点菜。

点菜时，应以吃饱、吃好，量力而行为原则，盲目讲排场、装门面，不仅铺张浪费，而且可能招人笑话。某些时候，点套餐或者包桌，会是不错的选择，菜肴的档次、数量和消费费用相对固定，也比较省事；也可以现场临时点菜，这样不但自由度较大，也能在一定程度上兼顾个人的财力和口味。

被请者在点菜时，一定要告诉做东者，自己没有特殊要求，这实际上正是对方欢迎的；或者认真点上一两个不太贵，又不是大家忌口的菜；别人点的菜，无论如何都不要挑三拣四。

一顿标准的中餐大菜，不管什么风味，上菜的次序都相同。通常，首先是冷盘，接下来是热炒，随后是主菜，然后上点心和汤，最后上果盘。如果上咸点心的话，讲究上咸汤；如果上甜点心的话，就要上甜汤。不管是不是吃大菜，了解中餐标准的上菜次序，不仅有助于在点菜时巧作搭配，而且还可以避免因为不懂而出洋相、闹笑话。

2.准备菜单。

在宴请前，主人需要事先对菜单进行再三斟酌。在准备菜单的时候，主人要着重考虑哪些菜可以选用、哪些菜不能用。

优先考虑的菜肴有四类：

（1）有中餐特色的菜肴。宴请外宾的时候，这一条更要重视。像炸春卷、煮元宵、蒸饺子、狮子头、宫保鸡丁等，并不是佳肴美味，但因为具有鲜明的中国特色，所以受到很多外国人的推崇。

（2）有本地特色的菜肴。比如西安的羊肉泡馍，湖南的毛家红烧肉，上海的红烧狮子头，北京的涮羊肉，在那里宴请外地客人时，上这些特色菜，恐怕要比千篇一律的生猛海鲜更受好评。

（3）本餐馆的特色菜。很多餐馆都有自己的特色菜，上一份本餐馆的特色菜，能说明主人的细心和对被请者的尊重。

（4）主人的拿手菜。举办家宴时，主人一定要当众露上一手，多





做几个自己的拿手菜。其实，所谓的拿手菜不一定十全十美。只要主人亲自动手，单凭这一条，足以让对方感觉到你的尊重和友好。

在安排菜单时，还必须考虑来宾的饮食禁忌，特别是要对主宾的饮食禁忌高度重视。这些饮食方面的禁忌主要有四条：

（1）宗教的饮食禁忌，一点也不能疏忽大意。例如穆斯林通常不吃猪肉，并且不喝酒。国内的佛教徒不吃荤腥食品，它不仅指的是不吃肉食，还包括葱、蒜、韭菜、芥末等气味刺鼻的食物。

（2）出于健康的原因，对于某些食品，也有所禁忌。比如心脏病、脑血栓、肝硬化、高血压和中风后遗症的人，不适合吃狗肉，肝炎病人忌吃羊肉和甲鱼，胃肠炎、胃溃疡等消化系统疾病的人也不适合吃甲鱼，高血压、高胆固醇患者，要少喝鸡汤等。

（3）不同地区，人们的饮食偏好往往不同。对于这一点，在安排菜单时要兼顾。比如湖南省的人普遍喜欢吃辛辣食物，少吃甜食。英、美国家的人通常不吃稀有动物、动物内脏、动物的头部和脚爪。

（4）有些职业，出于某种原因，在餐饮方面往往也有各自不同的特殊禁忌。例如国家公务员在执行公务时不准吃请，在公务宴请时不准大吃大喝，不准超过国家规定的标准用餐，不准喝烈性酒。驾驶员在工作期间不得喝酒。如果忽略了这一点，还有可能使对方犯错误。

在隆重而正式的宴会上，主人选定的菜单也可以在精心书写后，每人一份，用餐者不但餐前心中有数，而且餐后也可以留作纪念。

（四）席位的排列

席位的排列，是中餐礼仪中的一项重要内容，它关系到来宾的身份和主人给予对方的礼遇，在不同的情况下，它还存在着一定的差异。一般而言，中餐的席位排列，可以分为桌次排列和位次排列两方面。

1.桌次排列。

在中餐宴请活动中，往往采用圆桌布置菜肴、酒水。排列圆桌的尊卑次序，有两种情况。

（1）由两桌组成的小型宴请。这种情况，又可以分为两桌横排和两桌竖排的形式。

当两桌横排时，桌次是以右为尊，以左为卑。这里所说的右和左，

是由面对正门的位置来确定的。

当两桌竖排时，桌次讲究以远为上，以近为下。这里所讲的远近，是以距离正门的远近而言。

（2）由三桌或三桌以上的桌数所组成的宴请。在安排多桌宴请的桌次时，除了要注意“面门定位”、“以右为尊”、“以远为上”等规则外，还应兼顾其他各桌距离主桌的远近。通常，距离主桌越近，桌次越高；距离主桌越远、桌次越低。

在安排桌次时，所用餐桌的大小、形状要基本一致。除主桌可以略大外，其他餐桌都不要过大或过小。

为了确保在宴请时赴宴者及时、准确地找到自己所在的桌次，可以在请柬上注明对方所在的桌次、在宴会厅入口悬挂宴会桌次排列示意图、安排引位员引导来宾按桌就坐，或者在每张餐桌上摆放桌次牌（用阿拉伯数字书写）。

2.位次排列。

宴请时，每张餐桌上的具体位次也有主次尊卑的分别。排列位次的基本方法有四条，它们往往会同时发挥作用。

（1）主人大都应面对正门而坐，并在主桌就坐。

（2）举行多桌宴请时，每桌都要有一位主桌主人的代表在座。位置一般和主桌主人同向，有时也可以面向主桌主人。

（3）各桌位次的尊卑，应根据距离该桌主人的远近而定，以近为上，以远为下。

（4）各桌距离该桌主人相同的位次，讲究以右为尊，即以该桌主人面向为准，右为尊，左为卑。

另外，每张餐桌上所安排的用餐人数应限在10人以内，最好是双数。比如六人、八人、十人。

根据上面四个位次的排列方法，圆桌位次的具体排列可以分为两种具体情况，它们都和主位有关。

（1）每桌一个主位的排列方法。特点是每桌只有一名主人，主宾在右首就坐，每桌只有一个谈话中心。

（2）每桌两个主位的排列方法。特点是主人夫妇在同一桌就坐，以男主人为第一主人，女主人为第二主人，主宾和主宾夫人分别在男女主人右侧就坐。每桌从而客观上形成了两个谈话中心。





如果主宾身份高于主人，为表示尊重，也可以安排在主人位子上就坐，而请主人坐在主宾的位子上。

为了便于来宾准确无误地在自己位置上就坐，除招待人员和主人要及时加以引导指示外，应在每位来宾所属座次正前方的桌面上，事先放置醒目的个人姓名座位卡。举行涉外宴请时，座位卡应以中、英文两种文字书写。我国的惯例是，中文在上，英文在下。必要时，座位卡的两面都书写用餐者的姓名。

排列便餐的席位时，如果需要进行桌次的排列，可以参照宴请时桌次的排列进行。位次的排列，可以遵循四个原则。

（1）右高左低原则。

两人一同并排就坐，通常以右为上座，以左为下座。这是因为中餐上菜时多以顺时针方向为上菜方向，居右坐的因此要比居左坐的优先受到照顾。

（2）中座为尊原则。

三人一同就坐用餐，坐在中间的人在位次上高于两侧的人。

（3）面门为上原则。

用餐的时候，按照礼仪惯例，面对正门者是上座，背对正门者是下座。

（4）特殊原则。

高档餐厅里，室内外往往有优美的景致或高雅的演出，供用餐者欣赏。这时候，观赏角度最好的座位是上座。在某些中低档餐馆用餐时，通常以靠墙的位置为上座，靠过道的位置为下座。

（五）餐具的使用

和西餐相比较，中餐的一大特色就是就餐餐具有所不同。我们主要介绍一下平时经常出现问题的餐具的使用。

1.筷子。

筷子是中餐最主要的餐具。用筷子取菜、用餐的时候，要注意下面几个“小”问题：

（1）不论筷子上是否残留着食物，都不要去舔。

（2）和人交谈时，要暂时放下筷子，不能一边说话，一边像指挥

棒似地舞着筷子。

（3）不要把筷子竖插放在食物上面。因为这种插法，只在祭奠死者的时候才用。

（4）明确筷子的职能。筷子只是用来夹取食物的，用来剔牙、挠痒或是用来夹取食物之外的东西都是失礼的。

2.勺子。

勺子的主要作用是舀取菜肴、食物。有时，用筷子取食时，也可以用勺子来辅助。尽量不要单用勺子去取菜。用勺子取食物时，不要过满，免得溢出来弄脏餐桌或自己的衣服。舀取食物后，可以在原处暂停片刻，汤汁不再往下流时，再移回自己碟中享用。

暂时不用勺子时，应放在自己的碟子上，不要把它直接放在餐桌上，或是让它在食物中“立正”。用勺子取食物后，要立即食用或放在自己碟子里，不要再把它倒回原处。如果取用的食物太烫，不可用勺子舀来舀去，也不要用嘴对着吹，可以先放到自己的碗里等凉了再吃。不要把勺子塞到嘴里，或者反复吮吸、舔食。

3.盘子。

盘子主要用来盛放食物，在使用方面和碗略同。盘子在餐桌上一般要保持原位，而且不要堆放在一起。

需要着重介绍的，是一种用途比较特殊的被称为食碟的盘子。食碟的主要作用，是用来暂放从公用的菜盘里取来享用的菜肴的。用食碟时，一次不要取放过多的菜肴，看起来既繁乱不堪，又像是饿鬼投胎。不要把多种菜肴堆放在一起，弄不好它们会相互串味，不好看，也不好吃。不吃的残渣、骨、刺不要吐在地上、桌上，而应轻轻放在食碟前端，放的时候不能直接从嘴里吐在食碟上，要用筷子夹放到碟子旁边。如果食碟放满了，可以让服务员更换。

4.水杯。

水杯主要用来盛放清水、汽水、果汁、可乐等软饮料时使用。不要用它来盛酒，也不要倒扣水杯。另外，喝进嘴里的东西不能再吐回水杯。

5.湿巾。

中餐用餐前，比较讲究的话，会为每位用餐者准备一块湿毛巾，它只能用来擦手。擦手后，应该放回盘子里，由服务员拿走。有时候，

在正式宴会结束前，会再上一块湿毛巾。和前者不同的是，它只能用来擦嘴，却不能用来擦脸、抹汗。

6.牙签。

尽量不要当众剔牙。非剔不行时，用另一只手掩住口部，剔出来的东西，不要当众观赏或再次入口，也不要随手乱弹，随口乱吐。剔牙后，不要长时间叼着牙签，更不要用这根牙签来扎取食物。







（六）用餐的得体表现

任何国家的餐饮，都有自己的传统习惯和寓意，中餐也不例外。比方说，过年少不了鱼，表示“年年有余”，和渔家、海员吃鱼的时候，忌讳把鱼翻身，因为那有“翻船”的意思。

用餐的时候，不要吃得摇头晃脑，宽衣解带，满脸油汗，汤汁横流，响声大作。不但失态欠雅，而且还会败坏别人的食欲。可以劝别人多用一些，或是品尝某道菜肴，但不要不由分说，擅自做主，主动为别人夹菜、添饭。这样做可能会让某些人感觉不文雅，或强人所难。

取菜的时候，不要左顾右盼，翻来覆去，在公用的菜盘内挑挑拣拣。如果夹起来又放回去，就显得缺乏教养。多人同桌用餐，取菜要注意相互礼让，依次而行，取用适量。远处的菜可以请人帮助，不要起身甚至离座去取。

用餐期间，不要敲敲打打，比比画画，还要自觉做到不吸烟。用餐时，如果需要有清嗓子、擤鼻涕、吐痰等举动，应该尽早去洗手间解决。

用餐的时候，不要当众修饰。比如不要梳理头发，化妆补妆，宽衣解带，脱袜脱鞋等，如必要可以去化妆间或洗手间。用餐的时候不要离开座位，四处走动。如果有事要离开，也要先和旁边的人打个招呼，可以说声“失陪了”、“我有事先行一步”等。

小贴士　社交女士用餐礼仪八个“不”

用餐时经常会遇到食物塞进牙缝、不小心掉下刀叉，甚至在

菜肴中见到异物等既普遍又尴尬的情况。倘若处理不当便会予人没有礼貌的感觉，更糟糕的会影响别人的食欲。要化险为夷，处理得体，便应留意用餐礼仪的八个“不”。

1.不宜涂过浓的香水，以免香水味盖过菜肴味道。

2.女士出席隆重晚宴时避免戴帽子及穿高筒靴。

3.刀叉、餐巾掉在地上时别随便趴到桌下捡回，应请服务员另外补给。

4.食物屑塞进牙缝时，别一股脑儿用牙签把它弄出，应喝点水，试试情况能否改善。若无效，便该到洗手间处理一下。

5.菜肴中有异物时，切勿花容失色地告知邻座的人，以免影响别人的食欲。应保持镇定，赶紧把它挑出来并丢掉。

6.切忌在妙语连珠的时候不自觉地挥舞刀叉。

7.不应在用餐时吐东西，如遇太辣或太烫之食物，可赶快喝下冰水作调适，实在吃不下时便到洗手间处理。

8.女士用餐前应先将口红擦掉，以免在杯子或餐具上留下唇印，予人不洁之感。

二、西餐礼仪

在西方，吃饭有两个概念，一是吃饱(feeding)，即填满肚子，二是享受用餐的情趣(dining)。通常，feeding是指在快餐店用餐，像麦当劳、肯德基；西方人的传统dining餐厅环境是很安静的，背景灯光较幽暗，餐桌有点燃的蜡烛，没有喧哗，偶尔伴有优雅轻柔的音乐。

外国人不理解中国人用餐讲究热闹的气氛,英文字典里是找不到“热闹”这个词的。在中式餐厅里，人们习惯说话音量提高，厅内灯光明亮，时而有人劝酒、划拳、大声嚷嚷，人们穿梭于餐桌之间，从西方人的角度看，他们不认为这是很好的用餐氛围。

吃的礼节在不同的国家和文化传统里存在着很多差异，尽管如此，宴请作为一个愉悦的过程，仍然有许多规则是大多数国家通用的

礼节。

（一）预约餐厅和接受赴宴邀请

1.提早预约餐厅。越高档的饭店越需要事先预约。预约时，不仅要说清人数和时间，也要表明是否要吸烟区或视野良好的座位。如果是生日或其他特别的日子，可以告知宴会的目的和预算。在预定时间内到达，是基本的礼貌。

2.接受他人邀请时。接到请柬后应尽快答复，这是最起码的礼节，特别是指定了席位的宴会，如不及早告知你将缺席，主办方面来不及补充人员，造成席位的空缺，既不礼貌，又很浪费。现在一般采用电话答复，简单快捷。用书信的形式，婉转地说明一下不能出席的理由则更好。







（二）着装

吃饭时穿着得体、整洁是西餐礼仪的常识。去高档的餐厅，男士要穿着整洁的上衣和皮鞋；女士要穿套装和有跟的鞋子。如果指定穿正式服装的话，男士必须打领带。再昂贵的休闲服，也不能随意穿着上餐厅。此外最重要的是手一定要保持干净，指甲修剪整齐。进餐过程中，不要解开纽扣或当众脱衣。如主人请客人宽衣，男客人可将外衣脱下搭在椅背上，不要将外衣或随身携带的物品放在餐台上。

（三）入座

进入西餐厅后，需由侍者带领入坐，最得体的入座方式是从左侧入座。当椅子被拉开后，身体在几乎要碰到桌子的距离站直，领位者会把椅子推进来，腿弯碰到后面的椅子时，就可以坐下来。手肘不要放在桌面上，不可跷足。不可在进餐时中途退席。如有事确需离开应向左右的客人小声打招呼。用餐时，坐姿端正，背挺直，脖子伸长。上臂和背部要靠到椅背,腹部和桌子保持约一个拳头的距离,两脚交叉的坐姿最好避免。用餐时要抬头挺胸，在把面前的食物送进口中时，要以食物就口，而非弯下腰以口去就食物。

（四）餐巾

西餐餐巾一般用布，餐巾方正平整，色彩素雅。经常放在膝上，在重礼节的场合也可以放在胸前，平时的轻松场合还可以放在桌上，其中一个餐巾角正对胸前，并用碗碟压住。餐巾可以用来擦嘴或擦手，对角线叠成三角形状，或平行叠成长方形状，拭擦时脸孔朝下，以餐巾的一角轻按几下。污渍应全部擦在里面，外表看上去一直是整洁的。若餐巾脏得厉害，请侍者重新更换一条。离开席位时，即使是暂时离开，也应该取下餐巾叠成方块或三角形放在自己的座位上。暗示用餐结束，可将餐巾放在餐桌上。一定要注意这方面的礼仪，否则在你中途去洗手间时将餐巾放在桌子上，等你回来时，侍者可能已经把你还未吃完的菜收走了！

使用餐巾的过程中，千万要注意不要有如下失礼之举：

1.不要当成围兜般（塞）在衣领里。

2.不要用餐巾擦拭餐具、桌子，会有看不起主人之意。

3.不要用餐巾拭抹口红、鼻涕或吐痰在餐巾上，不要用餐巾擦眼镜、抹汗，应改用自己的手帕。

4.不要在离席时将餐巾掉落在地上。

5.不要把餐巾用得污迹斑斑或者是皱皱巴巴。

6.不要将吃剩食物放到餐巾上。

（五）取食

取食时不要站立起来，拿不到的食物应请别人传递。有时主人劝客人添菜，如有胃口，添菜不算失礼，相反主人会引以为荣。对自己不愿吃的食物也应要一点放在盘中，以示礼貌。当参加西式自助餐时，别一次就用食物堆满整个盘子。盘子上满满的食物让人看起来认为你非常贪得无厌。每次拿少一点，不够再去。

（六）招呼侍者

在一流餐厅里，客人除了吃以外，诸如倒酒、整理餐具、捡起掉在地上的刀叉等事，都应让侍者去做。侍者会经常注意客人的需要。若

需要服务，可用眼神向他示意或微微把手抬高，侍者会马上过来。在国外，进餐时侍者会来问：“How is everything? ”如果没有问题,可用“good”来表达满意。如果对服务满意，想付小费时，可用签账卡支付，即在账单上写下含小费在内的总额再签名。最后别忘记口头致谢。





（七）其他

在餐厅吃饭，就要享受美食和社交的乐趣，沉默用餐会很奇怪。所以进餐时应与左右客人交谈，不要只同几个熟人交谈，遇到不认识的客人，可先自我介绍。别人讲话不可搭嘴插话。音量要小心保持对方能听见的程度，别影响到邻桌。切忌大声喧哗。

在高级餐厅中，别使用手机，必要时也要长话短说，否则就应该暂时离开到外面讲。女士们则切记补妆要到化妆室，别在餐桌上就梳头发或补起妆来，那是非常不礼貌的。在进餐尚未全部结束时，不可抽烟，直到上咖啡表示用餐结束时方可。如果左右有女客人，应有礼貌地询问一声：“您不介意吧！”

吃西餐在很大程度上讲是在吃情调：一般的西餐厅都很别致、高雅，即使小馆子也各具特色，或古典，或现代，或前卫，不拘一格，厅堂内的绿色植物，艺术气质的墙砖和壁灯，使人恍如身处异邦，舒适、温暖，让人放松陶醉。高级饭店更有华美的大理石的壁炉、光彩熠熠的水晶灯、银色的烛台、美丽的鲜花、缤纷的美酒、抒情的萨克斯，再加上人们优雅迷人的举止，这本身就是一幅动人的油画。为了您在初尝西餐时举止更加娴熟，费些力气熟悉一下这些进餐礼仪，还是非常值得的。

参加西餐宴会时还应该注意下列事项：

（1）应等全体客人面前都上了菜，女主人示意后才开始用餐。在女主人拿起她的勺子或叉子以前，客人不得食用任何一道菜。这是美国人的习惯，同欧洲有些国家不同。

（2）餐巾应铺在膝上。如果餐巾较大，应双叠放在腿上；如果较小，可以全部打开。餐巾虽然也可以围在颈上或系在胸前，但显得不大方，所以最好不这样做。可用餐巾的一角擦去嘴上或手指上的油渍，但绝不可用餐巾揩拭餐具。

（3）进餐时身体要坐正，不可过于向前倾斜，也不要把两臂横放

在桌上，以免碰撞旁边的客人。

（4）使用刀叉时，应右手用刀，左手用叉。只用叉时，可用右手拿。使用刀时，不要将刀刃向外。更不要用刀送食物入口。切肉应避免刀切在瓷盘上发出响声。吃面条时，可以用叉卷起来吃，不要挑起来吃。中途放下刀叉，应将刀叉呈“八”字形分别放在盘子上。如果把刀叉放在一起，表示用餐完毕。

（5）取面包应该用手去拿，然后放在旁边的小碟中或大盘的边沿上，绝不要用叉子去叉面包。取黄油应用黄油刀，而不要用个人的刀子。黄油取出要放在旁边的小碟里，不要直接往面包上抹。不要用刀切面包，也不要把整片面包涂上黄油，而应该一次扯下一小块，吃一块涂一块。

（6）吃色拉时只能用叉子。应用右手拿叉，叉尖朝上。如果上色拉的同时也上了面包、饼干的话，可以用左手拿一小块面包或饼干，帮着把色拉推上叉子。

（7）吃鱼时可以用左手拿着面包，右手拿着刀子，把刺拨开。已经入口的肉骨或鱼刺，不要直接吐入盘中，而要用叉接住后轻轻放入盘中，或者尽可能不引人注意地用手取出，放在盘子的边沿上，不能扔在桌上或地下。水果核也应先吐在手心里，再放入盘中。

（8）要喝水时，应把口中的食物先咽下去。不要用水冲嘴里的食物。用玻璃杯喝水时，要注意先擦去嘴上的油渍，以免弄脏杯子。

（9）进餐时不要将碗碟端起来。喝汤可以将盘子倾斜，然后用汤匙取食。喝茶或喝咖啡不要把汤匙放在杯子里。

（10）吃饭，特别是喝汤，不要发出响声。咀嚼时应该闭嘴。

（11）不要在餐桌前擤鼻涕或打嗝。如果打喷嚏或咳嗽，应向周围的人道声对不起。

（12）在饭桌上不要剔牙。如果有东西塞了牙非取出不可，应用餐巾将嘴遮住，最好等没有别人在场时再取出。

（13）进餐时，始终保持沉默是不礼貌的，应该同身旁的人有所交谈。但是在咀嚼食物时不要讲话。即使有人同你讲话，也应咽下口中食物后再回答。谈话时可以不放下刀叉，但不可拿着刀叉在空中摇晃。

（14）在餐桌上，通常的食物都应用刀叉去取。只有芹菜、小萝卜、水果、干果、糖果、炸土豆片、玉米、田鸡腿和面包等可以用手拿着吃。

（15）当侍者依次为客人上菜时，走到你的左边，才轮到你取菜。如果侍者站在你右边，就不要取，那是轮到你右边的客人取菜。取菜时，最好每样都取一点，这样会令女主人愉快。如果实在不喜欢吃某种菜，也可以说："谢谢你，不要了。"

（16）当女主人要为你添菜时。你可以将盘子连同放在上面的刀叉一起传递给她或者交给服务员。如果她不问你，你就不能主动要求添菜，那样做很不礼貌。

（17）餐桌上有些食品，如面包、黄油、果酱、泡菜、干果、糖果等，应待女主人提议方可取食。大家轮流取食品时，男客人应请他身旁的女客人先取，或者问她是否愿意让你代取一些。进餐时，不能越过他人面前取食物。如需要某种东西时，应在别人背后传递。

（18）用餐毕，客人应等女主人从座位上站起后，再一起随着离席。在进餐中或宴会结束前离席都不礼貌。起立后，男宾应帮助妇女把椅子归回原处。餐巾放在桌上，不要照原来的样子折好，除非主人请你留下吃下顿饭。







小贴士　西餐上菜顺序

1.头盘。

也称为开胃品，一般有冷盘和热头盘之分，常见的品种有鱼子酱、鹅肝酱、熏鲑鱼、鸡尾酒、奶油鸡酥盒、焗蜗牛等。

2.汤。

大致可分为清汤、奶油汤、蔬菜汤和冷汤等四类。品种有牛尾清汤、各式奶油汤、海鲜汤、美式蛤蜊汤、意式蔬菜汤、俄式罗宋汤、法式葱头汤。

3.副菜。

通常水产类菜肴与蛋类、面包类、酥盒菜肴均称为副菜。西餐吃鱼类菜肴讲究使用专用的调味汁,品种有荷兰汁、酒店汁、白奶油汁、大主教汁、美国汁和水手鱼汁等。

4.主菜。

肉、禽类菜肴是主菜。其中最有代表性的是牛肉或牛排，肉

类菜肴配用的调味汁主要有西班牙汁、浓烧汁精、蘑菇汁等。禽类菜肴的原料取自鸡、鸭、鹅。禽类菜肴最多的是鸡，可煮、可炸、可烤、可焗，主要的调味汁有咖喱汁、奶油汁等。

5.蔬菜类菜肴。

可以安排在肉类菜肴之后，也可以与肉类菜肴同时上桌，蔬菜类菜肴在西餐中称为沙拉。与主菜同时搭配的沙拉，称为生蔬菜沙拉，一般用生菜、番茄、黄瓜、芦笋等制作。还有一类是用鱼、肉、蛋类制作的，一般不加味汁。

6.甜品。

西餐的甜品在主菜后食用，可以算作是第六道菜。从真正意义上讲，它包括所有主菜后的食物，如布丁、冰淇淋、奶酪、水果等等。

7.咖啡。

饮咖啡一般要加糖和淡奶油。

三、敬茶礼仪

我国是茶叶的原产地，茶叶产量堪称世界之最。饮茶在我国，不仅是一种生活习惯，更是一种源远流长的文化传统。中国人习惯以茶待客，并形成了相应的饮茶礼仪。按照我国传统文化的习俗，无论在何种场合，敬茶与饮茶的礼仪都是不可忽视的一环。

（一）敬茶与饮茶的基本礼仪

1.嗅茶。

主客坐定以后，主人取出茶叶，主动介绍该茶的品种特点，客人则依次传递嗅赏。

2.温壶。

先将开水冲入空壶，使壶体温热。然后将水倒入各种茶盘中。

3.装茶。

用茶匙向空壶内装入茶叶，通常按照茶叶的品种决定投放量。

切忌用手抓茶叶，以免手气或杂味混淆影响茶叶的品质。

4.请茶。

茶杯应放在客人右手的前方。请客人喝茶，要将茶杯放在托盘上端出，并用双手奉上。当宾主边谈边饮时，要及时添加茶水，体现对宾客的敬重。客人则需善“品”，小口啜饮，满口生香，而不能作“牛饮”姿态。

5.续茶。

往高杯中续茶水时，左手的小指和无名指夹住高杯盖上的小圆球，用大拇指、食指和中指握住杯把，从桌上端下茶杯，腿一前一后，侧身把茶水倒入客人杯中，以体现举止的文雅。

6.茶艺。

表演茶道技艺，已经成为中国文化的一个组成部分。比如中国的“功夫茶”，便是茶道的一种，有其严格的操作程序。

（二）功夫茶

1.功夫茶简介。

所谓功夫茶，并非一种茶叶或茶类的名字，而是一种泡茶的技法。之所以叫功夫茶，是因为这种泡茶的方式极为讲究。操作起来需要一定的功夫，此功夫，乃为沏泡的学问，品饮的功夫。

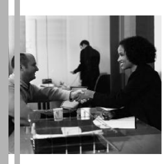
功夫茶起源于宋代，在广东的潮州府(今潮汕地区)及福建的漳州、泉州一带最为盛行，乃唐、宋以来品茶艺术的承袭和深入发展。苏辙有诗曰：“闽中茶品天下高,倾身事茶不知劳。”

品功夫茶是潮汕地区很出名的风俗之一。在潮汕本地，家家户户都有功夫茶具，每天必定要喝上几轮。即使乔居外地或移民海外的潮汕人，也仍然保存着品功夫茶这个风俗。可以说，有潮汕人的地方，便有功夫茶的影子。

功夫茶以浓度高著称，初喝似嫌其苦，习惯后则嫌其他茶不够滋味了。功夫茶采用的是乌龙茶叶，如铁观音、水仙和凤凰茶。乌龙茶介乎红、绿茶之间，为半发酵茶，只有这类茶才能冲出功夫茶所要求的色香味。

凤凰茶产自潮州凤凰山区，茶汤色泽微褐，茶叶条索紧、叶质厚







实，很耐冲泡，一般可冲20次左右。凤凰单丛茶最有名，具桂花、茉莉、蜂蜜的风味，曾在福州举行的全国名茶评选会上荣获桂冠。

2.功夫茶茶具。

标准的功夫茶艺，有后火、虾须水（刚开未开之水）、捅茶、装茶、烫杯、热罐（壶）、高冲、低斟、盖沫（以壶盖将浮在上面的泡沫抹去）、淋顶十法。潮汕功夫茶一般主客四人，主人亲自操作。首先点火煮水，并将茶叶放入冲罐中，多少以占其容积之七分为宜。待水开即冲入冲罐中，之后盖沫。第一冲杯，以初沏之茶浇冲杯子，目的在于造成茶的精神、气韵和气氛。洗过茶后，再冲入虾须水，此时，茶叶已经泡开，性味俱发，可以斟茶了。

斟茶时，四个茶杯并围一起，以冲罐巡回穿梭于四杯之间，直至每杯均达七分满。此时罐中的茶水也应该刚好斟完，剩下之余津还需一点一抬头地依次点入四杯之中。潮汕人称此过程为“关公巡城”和“韩信点兵”。四个杯中茶的量、色须均匀相同，方为上等功夫。最后，主人将斟毕的茶，依长幼次双手策奉于客前，先敬首席，然后敬左右佳宾，自己最末。

功夫茶之所以和其他喝茶方法有别，主要在于茶具。据说陆羽所造茶器，凡二十四事。潮州功夫茶所用的茶具最少也需要十种。这就是：

（1）茶壶。

潮州土语叫做“冲罐”，也有叫做“苏罐”的，因为它出自江苏宜兴，是宜兴紫砂壶中最小的一种。

选择茶壶，鉴定好坏的标准是四字诀：小、浅、齐、老。

茶壶有二杯、三杯、四杯的分别，以孟臣、铁画轩、秋圃、尊圃、小山、袁熙生等制造的最受珍视。壶的式样很多，有小如橘子，大似蜜柑者，也有瓜形、柿形、菱形、鼓形、梅花形、六角形、栗子形等等，一般多用鼓形的，取其端正浑厚。壶的色泽也有很多种，朱砂、古铁、栗色、紫泥、石黄、天青等等，还有一种壶，全身银砂闪烁，朱粒累累，俗谓抽皮砂，最为珍贵。但不管款式、色泽如何，最重要的是“宜小不宜大，宜浅不宜深”，因为大就不“功夫”了。

至于深浅则关系到气味，浅能酿味，能留香，不蓄水，这样茶叶才不易变涩。

除大、小、深、浅外，茶壶最讲究的是“三山齐”，这是品评壶

的好坏最重要的标准。办法是：把茶壶去盖后覆置在桌子上（最好是很平的玻璃上），如果壶滴嘴、壶口、壶提柄三件都平，就是“三山齐”了。这关系到壶的水平和质量问题，所以最为讲究。

“老”主要是看壶里所积成的“茶渣”多寡，当然，“老”字的讲究还有很多，例如制造年代、制作工艺、制造机构等等。

在人数较多的场合，也可以用“盖瓯”泡茶，一次可以冲出十杯到十二杯，但毕竟盖瓯口阔，不能留香，气味比使用冲罐要差很多。

（2）茶杯。

茶杯的选择也有个四字诀：小、浅、薄、白。小则一啜而尽；浅则水不留底；质薄如纸以使其能起香；色白如玉用以衬托茶的颜色。潮州茶客常以白地蓝花、底平口阔、杯底书“若深珍藏”的“若深杯”为珍贵，但已不易得。江西景德镇和潮州枫溪出品的白瓷小杯，也是很好的，俗称为“白果杯”。

有些人还讲究“春宜牛眼杯，夏宜栗子杯，秋宜荷叶杯，冬宜吊钟杯”的茶杯选择原则，但无论如何，使用喇叭杯、牛奶杯之类的茶杯，都是不合适的，难免会有焚琴煮鹤之感。

（3）茶洗。

形如大碗，深浅色样很多，烹功夫茶必备三个，一正二副，正洗用以浸茶杯，副洗一个用以浸冲罐，一个用以盛洗杯的水和已泡过的茶叶。

（4）茶盘。

茶盘是用来盛茶杯的，也有各种款式，包括圆月形、棋盘形等等。但不管什么式样，最重要也是四字诀：宽、平、浅、白。就是盘面要宽，以便在人数较多时，可以多放杯子；盘底要平，才不会使茶杯不稳，易摇晃；边要浅，色要白，这都是为了衬托茶杯、茶壶，使之美观。

（5）茶垫。

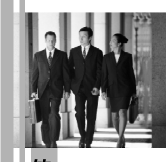
比茶盘小，是用来放置冲罐的，也有各种式样，但要注意“夏浅冬深”。冬深是因为便于浇罐时多装些沸水，使茶不易冷、茶垫里还要垫上一层“垫毡”，“垫毡”是用丝瓜络按茶垫的形状大小剪成的，垫毡的作用是为了保护茶壶，功夫茶在洒茶后还要将茶壶倒置过来，以免壶里积水，使茶味变苦。

（6）水瓶与水钵。

作用一样，都是用以贮水烹茶的。水瓶，修颈垂肩，平底，有提







柄，素瓷青花者最好。也有一种束颈有嘴，饰以螭龙，名叫螭龙樽的也不错。（螭龙，潮州土话叫做“钱龙”，潮州话是双声叠韵的，钱、螭就是叠韵字，即是壁虎。）

水钵，大小相当于普通花盆，款式很多。明代制的“红金彩”，用五金釉，描金鱼二尾在钵底，舀水时水动，好像金鱼也在游动，这是很少见的珍品，一般的多见素瓷青花，置于茶床上，盖上朱红的木盖，用椰子壳做的椰瓢舀水。

（7）龙缸。

大龙缸类似庭中栽种莲花用的莲缸，或较小些。用以贮存大量的泉水，密盖，下托以木几，放在书斋一角，古色古香。龙缸也多是素瓷青花，有明宣德年造的，但很难见到。康熙、乾隆年间的产品，也已极为珍贵。用近代制品，只要色彩大小调和，也是很好的。

（8）红泥小火炉。

红泥小火炉，潮安、潮阳、揭阳都有制作，式样好看极了。同样有各种形式，特点是长形，高六七寸，置炭的炉心深而小，这样使火势均匀，省炭，小炉有盖和门，不用时把它一盖一关，既节约，又方便。小炉门边往往还有一副很文雅的对联，益发增添茶兴。小火炉是放在精制的木架上面的，木架像塔形，下大上小，上面一格放炉子，刚好一伸扇子便是炉门。中间一格，放扇子、钢筷等物。下面一格放木炭或榄核炭，或引火之物。

（9）砂铫。

俗称“茶锅”，是用砂泥制成的，很轻巧，水一开，小盖子会自动掀动，发出一阵阵的声响。这时的水冲茶刚刚合适。

（10）羽扇与钢筷。

羽扇是用以煽火的，煽火时既须用劲，又不可煽过炉门左右，这样才能保持一定火候，也是表示对客人的尊敬。所以，特制的羽扇不但有利于“功夫”的施展，而且一把用洁白鹅翎编成的扇，大不过掌，竹柄丝穗的精雅，衬托着各种颜色的茶具，加上金紫色的浓茶，自然别有风趣。钢筷则不但为了钳炭、挑火，而且可以使主人双手保持清洁。

以上，虽然还不够陆羽所规定的二十四式茶具的规格，但也已经洋洋大观了。如果还要再说些，那么二十四件也不为多，例如装茶叶的锡罐、净涤茶具的茶巾、摆设茶具的茶几、贮藏茶器的茶担等。





3.功夫茶茶艺。

功夫茶独成一格，如果烹茶没有功夫，那也是不能叫做功夫茶了。所以功夫茶之收功全在烹茶、冲茶之法。

具体冲茶之法如下：

（1）治器。

治器包括：起火、掏火、扇炉、洁器、候水、淋杯等六个动作。好比太极拳中的“太极起势”，是一个预备阶段。前面四件事不必多说，这“候水”，“淋杯”都是初试功夫。大约起火后十几分钟，砂铫中就开始发出响声，当它的声音突然将小时，那就是鱼眼水将成了，应立即将砂铫提起，淋罐淋杯，再将砂铫置炉上。

（2）纳茶。

打开茶叶，把它倒在一张洁白的纸上，分别粗细，把最粗的放在罐底和滴嘴处，再将细末放在中层，又再将粗叶放在上面，纳茶的功夫就完成了。之所以要这样做，是因为细末是最浓的，多了茶叶容易发苦，同时也容易塞住滴嘴，粗细分别放置，就可以使出茶均匀，茶味逐渐发挥。纳茶，每一泡茶，大约以茶壶为准，放有七成茶叶在里面就够了。如果太多，不但泡出的茶太浓，味带苦涩，而且好茶叶多是嫩芽紧卷，一泡以开水之后，舒展开来，变得很大，纳茶太多，连水也冲不进去了。但太少也不行，没有味道。纳茶是冲功夫茶的第一步功夫。

（3）候汤。

苏东坡煎茶诗云“蟹眼已过鱼眼生”，这就是指用这个沸度的水冲茶最好了。《茶说》云：“汤者茶之司命，见其沸如鱼目，微微有声，是为一沸。铫缘涌如连珠，是为二沸。腾波鼓浪，是为三沸。一沸太稚，谓之婴儿沸；三沸太老，谓之百寿汤；若水面浮珠，声若松涛，是为二沸，正好之候也。”《大观茶论》也说：“凡用汤以鱼目蟹眼连锋进跃为度。”

（4）冲茶。

当水二沸，就可以提铫冲茶了。火炉与茶壶的放置处大约刚好走七步。提铫后走了七步，揭开茶壶盖，将滚汤环壶口，缘壶边冲入，切忌直冲壶心（如用盖瓯，冲一角，然后再冲各角，同样忌直冲壶心）。提铫宜高，所谓“高冲低斟”的“高”，说的就是这个意思。高冲使开水有力地冲击茶叶，使茶的香味更快地挥发，因为茶精迅速挥发，

单宁则来不及溶解，所以茶叶才不会有涩滞。至于走七步再冲，目的在于滚水稍凉一点，以免破坏维生素C。

（5）刮沫。

冲水一定要满，茶壶是否“三山齐”，水平面如何，这时要见功效了，好茶壶水满后茶沫浮起，决不溢出（冲水过多，溢出壶面是另一回事），提壶盖，从壶口轻轻刮去茶沫，然后盖定。

（6）淋罐。

盖好壶盖，再以滚水淋于壶上，谓之淋罐。淋罐有个作用：一是使热气内外夹攻，逼使茶香迅速挥发，追加热气；二是稍停片刻，罐身水分全干，即是茶熟；三是冲去壶外茶沫。

（7）烫杯。

烫杯，在淋罐之后，用开水淋杯，淋杯时要注意，开水要直冲杯心。烫杯完了，添冷水于砂铫中，复置炉上，回身“洗杯”。洗杯是最富有艺术形态的动作，老手者可以同时两手洗两个杯，动作迅速，声调铿锵，姿态美妙。杯洗完了，把杯中、盘中之水倾倒到茶洗里去，这时，茶壶的外面的水分也刚刚好被蒸发完了，正是茶熟之时。

（8）洒茶。

最后一道程序是洒茶。洒茶也有四字诀：低、快、匀、尽。“低”，就是前面说过的，“高冲低斟”的“低”。洒茶切不可高，高则香味散失，泡沫四起，对客人极不尊敬。“快”也是为了使香味不散失，且可保持茶的热度。“匀”是洒茶时必须像车轮转动一样，杯杯轮流洒匀，不可洒了一杯才洒另一杯，因为茶初出色淡，后出色浓。“尽”就是不要让余水留在壶中。第一冲留一点，二三冲切切不可留。洒完以后，还可把茶壶倒过来，覆放在茶垫上，使壶里的水分完全滴出，这是因为只要没有水在，单宁就不能溶解，茶就不会苦涩。

小贴士　屈指代跪也叫“谢茶礼”

广东茶俗，主人给客人倒茶时，客人要用手指在茶几上轻敲几下表示感谢。

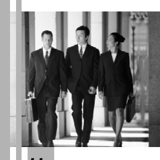
如果客人独自一人，就用中指敲；如果夫妇同去，要用食指和

中指一起敲；如全家老少都去做客，其中长者就应该用五个手指同敲。现代人经常用食指和中指一起轻点一下茶几或打火机，感谢别人为自己上茶或点烟，其实酒桌上这样也可以答谢别人为你斟酒！

这种敬茶礼仪的由来，跟一则故事有关：相传乾隆皇帝下江南微服私访，来至广州一茶馆。乾隆帝一时兴起，忘了身份，抓起茶壶就给臣僚斟茶。按皇朝礼仪，皇上赐物，臣僚必须下跪接受，这一突然行动使臣属不知所措，如下跪则暴露身份，不跪则有欺君之罪，某臣急中生智，用食指和中指屈成跪状，轻点桌面，余皆纷纷仿效。后来，民间也风行以此为谢茶的礼俗。这种敬茶礼仪在港澳和东南亚华侨也非常流行。







四、祝酒礼仪

社交活动中，被推举出来祝酒可能是令人非常紧张的，此时最好的解决办法就是说出你的感受。祝酒词从来用不着太长，如果在毫无准备的情况下被叫起来致祝酒词，你可以说一些简单的话摆脱困境，如“向各位致意，心想事成”等。

但是如果你想表现得更有风度，更有口才，你就需要增加一些回忆、赞美，以及相关的故事或笑话。然而，祝酒词应当与场合相吻合。幽默感极少会显得不合时宜，但是在婚礼上的祝酒词应该侧重于情感方面，向退休员工表达敬意的祝酒词则应当侧重于怀旧，诸如此类。

在餐会上，致祝酒词通常是男主人或女主人有优先权。如果无人祝酒，客人则可以提议向主人祝酒。如果其中一位主人第一个祝酒，一位客人可以第二个祝酒。

在仪式场合，通常会有一位酒司仪，如果没有，东道主会在就餐结束，开始发言前，致必要的祝酒词。在不太正式的场合，可以在葡萄酒和香槟酒上来之后，就提议祝酒。祝酒者并不必要把酒杯里的酒喝干，每次喝一小口足矣。

你可能根本不碰包括葡萄酒在内的各种酒精饮料，甚至敬酒时也是如此。当酒传递过来时，你可以谢绝，而在祝酒时举起装着饮料的

高脚杯。过去，除非是酒精饮料，否则不祝酒，但是今天各种饮料都可以用来祝酒。无论如何，你应该站起来，加入到这项活动之中，至少不应该极端失礼地坐在座位上。

中国人的好客，在酒席上发挥得淋漓尽致。人与人的感情交流往往在敬酒时得到升华。中国人敬酒时，往往都想让对方多喝点酒，以表示自己尽到了主人之谊，客人喝得越多，主人就越高兴，说明客人看得起自己，如果客人不喝酒，主人就会觉有失面子。有人总结说，劝人饮酒有如下几种方式："文敬"、"武敬"、"罚敬"。这些做法有其淳朴民风遗存的一面，也有一定的反作用。

（一）文敬

文敬，是传统酒德的一种体现，也即有礼有节地劝客人饮酒。

酒席开始，主人往往在讲上几句话后，便开始了第一次敬酒。这时，宾主都要起立，主人先将杯中的酒一饮而尽，并将空酒杯口朝下，说明自己已经喝完，以示对客人的尊重。客人一般也要喝完。在席间，主人往往还分别到各桌去敬酒。

（二）回敬

回敬，是客人向主人敬酒。

（三）互敬

互敬，是客人与客人之间的"敬酒"，为了使对方多饮酒，敬酒者会找出种种必须喝酒的理由，若被敬酒者无法找出反驳的理由，就得喝酒。在这种双方寻找论据的同时，人与人的感情交流得到升华。

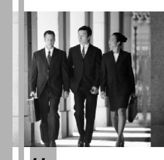
（四）代饮

代饮，既不失风度，又不使宾主扫兴的躲避敬酒的方式。本人不会饮酒，或饮酒太多，但是主人或客人又非得敬上以表达敬意，这时，

就可请人代饮。代饮酒的人一般与被代饮酒的人有特殊的关系。在婚礼上，男方和女方的伴郎和伴娘往往是代饮的首选人物，故酒量必须大。







（五）罚酒

罚酒，是中国人“敬酒”的一种独特方式。“罚酒”的理由也是五花八门。最为常见的可能是对酒席迟到者的“罚酒三杯”，有时也不免带点开玩笑的性质。

小贴士　喝酒碰杯的由来

喝酒为什么要碰杯？目前有两种说法。一种说法是喝酒碰杯是古希腊人创造的。传说古希腊人注意到这样一个事实，在举杯饮酒之时，人的五官都可以分享到酒的乐趣：鼻子能嗅到酒的香味，眼睛能看到酒的颜色，舌头能够辨别酒味，而只有耳朵被排除在这一享受之外。怎么办呢？希腊人想出一个办法，在喝酒之前，互相碰一下杯子，杯子发出的清脆的响声传到耳朵中。这样，耳朵就和其他器官一样，也能享受到喝酒的乐趣了。

另一种说法是，喝酒碰杯起源于古罗马。古代的罗马崇尚武功，常常开展“角力”竞技。竞技前选手们习惯于饮酒，以示相互勉励之意。由于酒是事先准备的，为了防止心术不正的人在给对方喝的酒中放毒药，人们想出一种防范的方法，即在角力前，双方各将自己的酒向对方的酒杯中倾注一些。以后，便逐渐发展成为一种碰杯礼仪。

五、餐后礼仪

在宴会上，水果有时当做甜点，有时是正餐后的一道清口菜，各种水果该如何进用，有何礼仪方面的要求，现简介如下：

●奇异果

奇异果经去皮，并且像番茄一样切片后，通常当成水果盘的材料，或者用来点缀沙拉和甜点。

●木瓜和石榴

这几种水果通常上桌前都会先加以冷冻，并且依其体积大小，分切成两半或四等份。像木瓜之类内部有子的水果，上桌前应该将子清除干净，食用时用汤匙将果肉挖食。

●新鲜凤梨

用一把利刀切去凤梨头尾两端及崎岖带刺的外皮，再将剩下的果肉分切成圆形的薄片。这样的凤梨切片装在盘中端上餐桌后，客人可用吃甜点的叉子和汤匙来吃。

●西瓜

除非事先切好、去掉西瓜子，当做水果盘中的一样水果，否则西瓜实在不宜列入正式餐宴的菜单。西瓜上不了正式餐宴场合，原因在于这种水果的子太多，客人吃的时候必须不断地吐子，再用手将西瓜子放到盘子里。不过，在户外非正式的场合上，西瓜非常受欢迎，因为这种场合中每一个人都可以自由自在地吐子，不是只有小孩才可以这么做。

到朋友家赴宴后，别忘了寄谢函，它可以是一封信函也可以是一张热情洋溢的明信片。就算你已致赠昂贵的礼物或打过电话道谢，也应当写份谢函寄给主人，和主人为满足你们这一群朋友所花费的心力相比，你会发现，只是说声谢谢根本微不足道。一封得体的谢函会让主人非常高兴，甚至会被他的家人传阅一读再读或被保存下来成为礼仪典藏。

好的宴会谢函包括如下内容：

1.客人要先点出他以个人身份或是代表配偶发言，并表明致谢对象是谁。

2.第一段应该写那次聚饮机会多么难得，让大家欢聚一堂，品味佳肴，共叙友情。

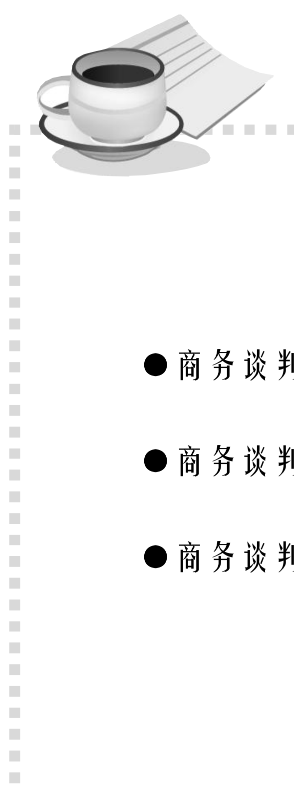
3.第二段可以谈谈，主人的家和附近的风景以及湖光山色有多赏心悦目。

4.第三段可以谈谈其他客人，或赞美主人的孩子。

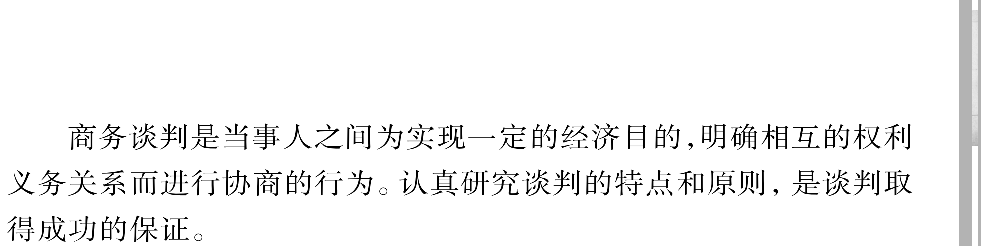
5.最后再写一次感谢的话，然后签名。记得，宴会的主办人如果是夫妇，给两人的谢词一定要平均。

第七章 商务谈判礼仪





- 商务谈判的特点
- 商务谈判礼仪的具体要求
- 商务谈判语言礼仪



商务谈判是当事人之间为实现一定的经济目的，明确相互的权利义务关系而进行协商的行为。认真研究谈判的特点和原则，是谈判取得成功的保证。

一、商务谈判的特点

商务谈判是一项集政策性、技术性、艺术性于一体的社会经济活动，它除了包含一系列经济活动的特点以外，同样具有一般谈判的特征。因此，在讨论商务谈判特点之前，有必要先了解一下谈判的共性。

（一）谈判的概念及其特点

什么是谈判？按照最一般的认识，谈判是人们为了协调彼此之间的关系，满足各自的需要，通过协商而争取达到意见一致的行为和过程。美国谈判学会会长、著名律师杰勒德·I.尼尔伦伯格在《谈判艺术》一书中所阐明的观点更加明确，他说："谈判的定义最为简单，而涉及的范围却最为广泛，每一个要求满足的愿望和每一项寻求满足的需要，至少都是诱发人们展开谈判过程的潜因。只要人们为了改变相互关系而交换观点，只要人们是为了取得一致而磋商协议，他们就是在进行谈判。"谈判通常是在个人之间进行的，他们或者是为了自己，或者是代表着有组织的团体。因此，可以把谈判看做人类行为的一个组成部分，人类的谈判史同人类的文明史同样长久。



为什么要谈判呢？从本质上说，谈判的直接原因是因为参与谈判的各方有自己的需要，或者是自己所代表的某个组织有某种需要，而一方需要的满足又可能无视他方的需要。因此，谈判双方参加谈判的主要目的，就不能仅仅以追求自己的需要为出发点，而是应该通过交换观点进行磋商，共同寻找使双方都能接受的方案。比如，发展中国家与发达国家谈判建立一个合资企业，由发展中国家提供生产场地，发达国家提供先进技术。举办这样一个合资企业，发达国家方面的目的和需要可能是：利用技术上的优势，通过举办合资企业的形式，绕过直接贸易的障碍，开拓发展中国家广阔的市场或扩大原有市场份额，以期获得长期丰厚的利润。而发展中国家方面的目的和需要可能是：利用先进技术，提高本国的生产水平，获得丰厚利润，进而积极争取出口，开拓国际市场。显然，双方的目的和需要会涉及和影响他方需要的满足，在谈判中任何一方都是既统一又矛盾的。其统一性表现为，如果双方都要达到各自的目的，就必须通过建立合资企业才能实现。其矛盾性表现为，发达国家方面提供技术的目的，是要开拓发展中国家的市场，获得高额利润；发展中国家的主要目的，是吸收外国先进技术，提高国内技术水平，积极发展出口，而不是单纯让出国内市场。总之，没有市场，拥有先进技术的发达国家就不感兴趣；同样，没有先进技术，发展中国家也不会接受。对发展中国家来讲，是以市场换技术，对发达国家来讲，则是以技术换市场。这是谈判双方既统一又矛盾的利益关系。双方就是带着这种既统一又矛盾的需要和目的来参加谈判的。通过谈判，寻找双方都能接受的方案，使矛盾在一定条件下达到统一。

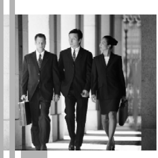
（二）商务谈判的概念及其特点

在我们讨论了什么是谈判以后，接下来有必要对商务谈判作一些简要分析。

谈判的种类很多，有外交谈判、政治谈判、军事谈判、经济谈判等等。商务谈判是经济谈判的一种，是指不同利益群体之间，以经济利益为目的，就双方的商务往来关系而进行的谈判。

商务谈判一般包括：货物买卖、工程承包、技术转让、融资谈判等涉及群体或个人利益的一系列经济事务，这种谈判有其自身的特点。





1.商务谈判以获得经济利益为目的。

不同的谈判者参加谈判的目的是不同的,外交谈判涉及的是国家利益；政治谈判关心的是政党、团体的根本利益；军事谈判主要是关系敌对双方的安全利益。虽然这些谈判都不可避免地涉及经济利益,但是常常是围绕着某一种基本利益进行的，其重点不一定是经济利益。而商务谈判则十分明确，谈判者以获取经济利益为基本目的，在满足经济利益的前提下才涉及其他非经济利益。虽然，在商务谈判过程中，谈判者可以调动和运用各种因素，而各种非经济利益的因素，也会影响谈判的结果，但其最终目标仍是经济利益。在商务谈判中，谈判者都比较注意谈判所涉及的产品或技术的成本、效率和效益。所以，人们通常以获取经济效益的好坏来评价一项商务谈判的成功与否，不讲求经济效益的商务谈判就失去了价值和意义。

2.商务谈判以价值谈判为核心。

商务谈判涉及的因素很多，谈判者的需求和利益表现在众多方面，但价值则几乎是所有商务谈判的核心内容，这是因为在商务谈判中价值的表现形式——价格最直接地反映了谈判双方的利益。谈判双方在其他利益上的得与失，在很多情况下或多或少都可以折算为一定的价格，并通过价格升降而得到体现。需要指出的是，在商务谈判中，我们一方面要以价格为中心，坚持自己的利益；另一方面又不能仅仅局限于价格，应该拓宽思路，设法从其他利益因素上争取应得的利益。因为，与其在价格上与对手争执不休，还不如在其他利益因素上使对方在不知不觉中让步。这是从事商务谈判的人需要注意的。

3.商务谈判注重合同条款的严密性与准确性。

商务谈判的结果是由双方协商一致的协议或合同来体现的。合同条款实质上反映了各方的权利和义务,合同条款的严密性与准确性是保障谈判获得各种利益的重要前提。有些谈判者在商务谈判中花了很大气力,好不容易为自己争取到较有利的结果,但如果在拟订合同条款时掉以轻心，不注意合同条款的完整、严密、准确、合理、合法,则可能会被谈判对手在条款措词或表述技巧上设置陷阱,不仅到手的利益丧失殆尽,而且还可能会为此付出惨重的代价,这种例子在商务谈判中屡见不鲜。

（三）国际商务谈判的概念及其特点

国际商务谈判，是国际商务活动中不同的利益主体，为了达成某笔交易，而就交易的各项条件进行协商的过程。谈判中利益主体的一方通常是外国的政府、企业或公民（在现阶段，还包括香港、澳门和台湾地区的企业和商人），另一方是中国的政府、企业或公民。国际商务谈判是对外经济贸易工作中不可缺少的重要环节，尽管交易所提供的商品是否优质、技术是否先进或价格是否低廉决定了谈判的成败，但成功的商务谈判能够在一定程度上使得利益最大化。在国际商务活动中，不同的利益主体需要就共同关心或感兴趣的问题进行磋商，协调和调整各自的经济利益或政治利益，谋求在某一点上取得妥协，从而在使双方都感到有利可图之后达成协议。所以，商务谈判是调整和解决不同国家和地区政府及商业机构之间不可避免的经济利益冲突的必不可少的一种手段。

国际商务谈判既具有一般商务谈判的特点，又具有国际经济活动的特殊性，主要表现在以下几个方面：

1.政治性强。

国际商务谈判既是一种商务交易谈判，也是一项国际交往活动，具有较强的政治性。由于谈判双方的商务关系是两国或两个地区之间整体经济关系的一部分，常常涉及两国之间的政治关系和外交关系，因此在谈判中两国或两个地区的政府常常会干预和影响商务谈判。因此，国际商务谈判必须贯彻执行国家的有关方针政策和外交政策，同时，还应注意国别政策，以及执行对外经济贸易的一系列法律和规章制度。

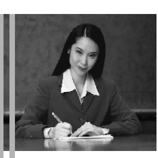
2.以国际商法为准则。

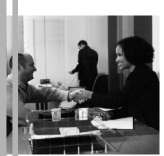
由于国际商务谈判的结果会导致资产的跨国转移，必然要涉及国际贸易、国际结算、国际保险、国际运输等一系列问题，因此，在国际商务谈判中要以国际商法为准则，并以国际惯例为基础。所以，谈判人员要熟悉各种国际惯例，熟悉对方所在国的法律条款，熟悉国际经济组织的各种规定和国际法。这些问题是一般国内商务谈判所无法涉及的，要引起特别重视。

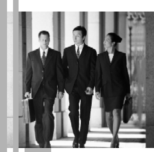
3.谈判的难度大。

由于国际商务谈判的谈判者代表了不同国家和地区的利益，有着

不同的社会文化和经济政治背景，人们的价值观、思维方式、行为方式、语言及风俗习惯各不相同，从而使影响谈判的因素更加复杂，谈判的难度更大。在实际谈判过程中，对手的情况千变万化，作风各异，有热情洋溢者，也有沉默寡言者；有果敢决断者，也有多疑多虑者；有善意合作者，也有故意寻衅者；有谦谦君子，也有傲慢自大盛气凌人的自命不凡者。凡此种种表现，都与一定的社会文化、经济政治有关。不同的表现反映了不同谈判者有不同的价值观和不同的思维方式，因此，谈判者必须有广博的知识和高超的谈判技巧，不仅能在谈判桌上因人而异，运用自如，而且要在谈判前注意资料的准备、信息的收集，使谈判按预定的方案顺利地进行。







二、商务谈判礼仪的具体要求

所谓谈判，又叫做会谈，它指的是有关各方为了各自的利益，进行有组织、有准备的正式协商及讨论，以便互让互谅，求同存异，以求最终达成某种协议的整个过程。

谈判并非人与人之间的一般性交谈，而是有备而至、方针既定、目标明确、志在必得，技巧性与策略性极强的交谈。虽然谈判讲究的是理智、利益、技巧和策略，但这并不意味着它绝对排斥人的思想、情感从中所起的作用。在任何谈判中，礼仪实际上一向都颇受重视。其根本原因在于，在谈判中以礼待人，不仅体现着自身的教养与素质，而且还会对谈判对手的思想、情感产生一定程度的影响。

一般而言，谈判的礼仪重点涉及谈判地点、谈判座次、谈判表现、签字仪式等具体方面。

（一）谈判的地点

在正式谈判中，具体谈判地点的确定很有讲究，它不仅直接关系到谈判的最终结果，而且还直接涉及礼仪的应用问题。具体而言，它又与谈判的分类、操作的细则等两个问题有关。

1.谈判分类。

按照谈判地点的不同来进行划分，则谈判可分为以下四类。

（1）主座谈判。所谓主座谈判，指的是在东道主单位所在地所举行的谈判，通常认为，此种谈判往往使东道主一方拥有较大的主动性。

（2）客座谈判。所谓客座谈判，指的是在谈判对象单位所在地所举行的谈判。一般来说，这种谈判显然会使谈判对象占尽地主之利。

（3）主客座谈判。所谓主客座谈判，指的是在谈判双方单位所在地所轮流举行的谈判。这种谈判，对谈判双方都比较公正。

（4）第三地谈判。所谓第三地谈判，指的是谈判在不属于谈判双方所在单位所在地之外的第三地点进行。这种谈判，较主客座谈判更为公平，更少干扰。

显而易见，上述四类谈判对谈判的双方的利与弊往往不尽相同，因此各方均会主动争取有利于己方的选择。

2.操作细则。

对参加谈判的每一方来说，确定谈判的具体地点均事关重大。从礼仪上来讲，具体确定谈判地点时，有两个方面的问题必须为有关各方所重视。

（1）商定谈判地点。在谈论、选择谈判地点时，既不应该对对手听之任之，也不应当固执己见。正确的做法，是应由各方各抒己见，最后再由大家协商确定。

（2）做好现场布置。在谈判之中，身为东道主时，应按照分工，自觉地做好谈判现场的布置工作，以尽地主之责。

（二）谈判的座次

举行正式谈判时，有关各方在谈判现场具体就座的位次，要求是非常严格的，礼仪性是很强的。从总体上讲，排列正式谈判的座次，可分为两种基本情况。

1.双边谈判。

双边谈判，指的是由两个方面的人士所举行的谈判。在一般性的谈判中，双边谈判最为多见。

双边谈判的座次排列，主要有两种形式可供酌情选择。





（1）横桌式。横桌式座次排列，是指谈判桌在谈判室内横放，客方人员面门而坐，主方人员背门而坐。除双方主谈者居中就座外，各方的其他人士则应依其具体身份的高低，各自先右后左、自高而低地分别在己方一侧就座。双方主谈者的右侧之位，在国内谈判中可坐副手，而在涉外谈判中则应由译员就座。

（2）竖桌式。竖桌式座次排列，是指谈判桌在谈判室内竖放。具体排位时以进门时的方向为准，右侧由客方人士就座，左侧则由主方人士就座。在其他方面，则与横桌式排座相仿。

2.多边谈判。

多边谈判，在此是指由三方或三方以上人士所举行的谈判。多边谈判的座次排列，主要也可分为两种形式。

（1）自由式。自由式座次排列，即各方人士在谈判时自由就座，而无须事先正式安排座次。

（2）主席式。主席式座次排列，是指在谈判室内面向正门设置一个主席之位，由各方代表发言时使用。其他各方人士，则一律背对正门、面对主席之位分别就座。各方代表发言后，亦须下台就座。

（三）谈判的表现

举行正式谈判时，谈判者尤其是主谈者的临场表现，往往直接影响到谈判的现场气氛。一般认为，在谈判者的临场表现中，最为关键的是讲究打扮、保持风度、礼待对手等三个方面。

1.讲究打扮。

参加谈判时，一定要讲究自己的穿着打扮。此举并非是为了招摇过市，而是为了表示自己对于谈判的高度重视。

（1）修饰仪表。参加谈判前，应认真修饰个人仪表，尤其是要选择端庄、雅致的发型，一般不宜染彩色发，男士通常还应当剃须。

（2）精心化妆。出席正式谈判时，女士通常应当认真进行化妆。但是，谈判时的化妆应当淡雅清新、自然大方，不可以浓妆艳抹。

（3）规范着装。参加正式谈判时的着装，一定要简约、庄重，尽量选择深色套装、套裙，白色衬衫，并配以黑色皮鞋，以彰显规范。

2.保持风度。

在整个谈判进行期间，每一位谈判者都应当自觉地保持风度。具体来说，在谈判桌上保持风度，应当主要兼顾以下两个方面。

（1）心平气和。在谈判桌上，每一位成功的谈判者均应做到心平气和、处变不惊、不急不躁、冷静处事。既不成心惹谈判对手生气，也不自己找气来生。在谈判中始终保持心平气和，是任何高明的谈判者本应保持的风度。

（2）争取双赢。谈判往往是一种利益之争，因此谈判各方无不希望在谈判中最大限度地维护或者争取自身的利益。然而从本质上来讲，真正成功的谈判，应当以妥协即有关各方的相互让步为其结局。也就是说，谈判应当使有关各方互利互惠，互有所得，实现双赢。在谈判中，只注意争利而不懂得适当地让利于人；只顾己方目标的实现，而指望对方一无所得，是既没有风度，也不会真正赢得谈判的。

3.礼待对手。

在谈判期间，谈判者一定要礼待自己的谈判对手。具体来讲，主要需要注意以下两点。

（1）人事分开。在谈判中，要正确地处理己方人员与谈判对手之间的关系，做到人与事分别而论。在谈判之外，对手可以成为朋友。在谈判之中，朋友也会成为对手。二者不容混为一谈。

（2）讲究礼貌。在谈判过程中，谈判者不论身处顺境还是逆境，都不可意气用事、举止粗鲁、表情冷漠、语言放肆、不懂得尊重谈判对手。任何情况下，谈判者都应该待人谦和、彬彬有礼，对谈判对手友善相待。即使与对方存在严重的利益之争，也切莫对对方进行人身攻击、恶语相加、讽刺挖苦，不尊重对方的人格。

（四）签字的仪式

签字仪式，通常是指订立合同、协议的各方在合同、协议正式签署时所举行的仪式。举行签字仪式，不仅是对谈判成果的一种公开化、固定化，而且也是有关各方对自己履行合同、协议所做出的一种正式承诺。

1.位次排列。

从礼仪上来讲，举行签字仪式时，在力所能及的条件下，一定要





郑重其事，认认真真。其中最为引人注目者，当属举行签字仪式时座次的排列方式问题。

一般而言，举行签字仪式时，座次排列的具体方式共有三种基本形式，它们分别适用于不同的具体情况。

（1）并列式。并列式排座，是举行双边签字仪式时最常见的形式。它的基本做法是：签字桌在室内面门横放，双方出席仪式的全体人员在签字桌之后并排排列，双方签字人员居中面门而坐，客方居右，主方居左。

（2）相对式。相对式签字仪式的排座，与并列式签字仪式的排座基本相同。二者之间的主要差别，只是相对式排座将双边参加签字仪式的随员席移至签字人的对面。

（3）主席式。主席式排座，主要适用于多边签字仪式。其操作特点是：签字桌仍须在室内横放，签字席仍须设在桌后面对正门，但只设一个，并且不固定其就座者。举行仪式时，所有各方人员，包括签字人在内，皆应背对正门、面向签字席就座。签字时，各方签字人应以规定的先后顺序依次走上签字席就座签字，然后即应退回原处就座。

2.基本程序。

在具体操作签字仪式时，可以依据下述基本程序进行运作。

（1）宣布开始。此时，有关各方人员应先后步入签字厅，在各自既定的位置上正式就位。

（2）签署文件。通常的做法，是首先签署应由己方所保存的文本，然后再签署应由他方所保存的文本。依照礼仪规范，每一位签字人在己方所保留的文本上签字时，应当名列首位。因此，每一位签字人均须首先签署将由己方所保存的文本，然后再交由他方签字人签署。此种做法，通常称为“轮换制”。它的含义是：在文本签名的具体排列顺序上，应轮流使有关各方均有机会居于首位一次，以示各方完全平等。

（3）交换文本。各方签字人此时应热烈握手，互致祝贺，交换文本，并互换方才用过的签字笔，以作纪念。全场人员应热烈鼓掌，以表示祝贺之意。

（4）饮酒庆贺。有关各方人员一般应在交换文本后当场饮上一杯香槟酒，并与其他方面的人士一一干杯。这是国际上所通行的增加签字仪式喜庆色彩的一种常规性做法。

三、商务谈判语言礼仪

交谈是商务谈判活动的中心活动，而在圆满的交谈活动中，遵守交谈礼仪占有十分重要的位置。

首先，要尊重对方，谅解对方。在交谈活动中，只有尊重对方，理解对方，才能赢得对方感情上的接近，从而获得对方的尊重和信任。因此，谈判人员在交谈之前，应当调查研究对方的心理状态，考虑和选择令对方容易接受的方法和态度；了解对方讲话的习惯、文化程度、生活阅历等因素对谈判可能造成的种种影响，做到多手准备，有的放矢。交谈时应当意识到，说和听是相互的、平等的，双方发言时都要掌握各自所占有的时间，不能出现一方独霸的局面。

其次，要及时肯定对方。在谈判过程中，当双方的观点出现类似或基本一致的情况时，谈判者应当迅速抓住时机，用赞美的言词，中肯地肯定这些共同点。赞同、肯定的语言在交谈中常常会产生异乎寻常的积极作用。当交谈一方适时中肯地确认另一方的观点之后，会使整个交谈气氛变得活跃、和谐起来，陌生的双方从众多差异中开始产生了一致感，进而十分微妙地将双方心理距离拉近。当对方赞同或肯定我方的意见和观点时，我方应以动作、语言进行反馈交流。这种有来有往的双向交流，易于使双方谈判人员感情融洽，从而为达成一致协议奠定良好基础。

再次，要态度和气、语言得体。交谈时要自然、充满自信，语言表达要得体，手势不要过多，谈话距离要适当，内容一般不要涉及不愉快的事情。

最后，要注意语速、语调和音量。在交谈中语速、语调和音量对意思的表达有比较大的影响。交谈中陈述意见要尽量做到平稳中速。在特定的场合下，可以通过改变语速来引起对方的注意，加强表达的效果。一般问题的阐述应使用正常的语调，保持能让对方清晰听见而不引起反感的高低适中的音量。